

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT
PENGUNAAN EJEN CUKAI DI KALANGAN PENIAGA
MILIKAN TUNGGAL**

MUNUSAMY MARIMUTHU

**DOKTOR PENTADBIRAN PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Mei 2015**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNAAN EJEN
CUKAI DI KALANGAN PENIAGA MILIKAN TUNGGAL**

Oleh

MUNUSAMY MARIMUTHU

**Tesis diserahkan kepada
Othman Yeop Abdullah Sekolah Pengajian Siswazah Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
Bagi Memenuhi Sebahagian Syarat untuk Kedoktoran Pentadbiran Perniagaan**

KEBENARAN MENGGUNA (*PERMISSION TO USE*)

Dalam membentangkan disertasi ini sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan untuk Ijazah Pasca Sarjana dari Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa Perpustakaan universiti ini boleh secara bebas membenarkan sesiapa saja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau, jika ketiadaan beliau Dekan Othman Yeop Abdullah Sekolah Pengajian Siswazah Perniagaan diberi kebenaran untuk membuat salinan disertasi ini dalam sebarang bentuk, sama ada secara keseluruhan atau sebahagiannya, bagi tujuan kesarjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan disertasi ini untuk tujuan manfaat kewangan tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran secara bertulis daripada saya. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberikan kepada saya dan UUM dalam sebarang kegunaan sarjana terhadap sebarang petikan daripada disertasi saya.

Sebarang permohonan untuk salinan atau menggunakan mana-mana bahan dalam disertasi ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:
hendaklah dialamatkan kepada:

**Dekan
Othman Yeop Abdullah Sekolah Pengajian Siswazah Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darulaman**

In presenting this dissertation in partial fulfillment of the requirement for a Post Graduate degree from Universiti Utara Malaysia, I agree that the Library of this university may make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying this dissertation in any manner, in whole or in part, for scholarly purposes may be granted by supervisor or in the their absence the Dean of Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business where I did my dissertation. It is understood that any copying or publication or use of this dissertation parts of it for financial gain shall not be allowed without my written permission. It is also understood that due recognition shall be given to me and to UUM in any scholarly use which may be made of any material in my dissertation.

Request for permission to copy or to make other use of materials in this dissertation in whole or part should be addressed as above:

ABSTRAK

Tahap kebergantungan peniaga milikan tunggal ke atas perkhidmatan agen cukai di Malaysia adalah amat tinggi. Perkara ini berlaku mungkin berpunca dari niat untuk menggunakan perkhidmatan agen cukai. Teori gelagat terancang menjelaskan bahawa niat merupakan kunci utama dalam meramalkan gelagat sebenar. Jadi, kajian ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan agen cukai dalam kalangan peniaga milikan tunggal di Malaysia. Teori gelagat terancang digunakan dalam kajian ini sebagai teori asas untuk menentukan niat penggunaan agen cukai. Selain itu, objektif pertama kajian ini adalah untuk menentukan tahap pengetahuan cukai dalam kalangan peniaga milikan tunggal. Objektif kedua adalah untuk menentukan pengaruh pemboleh ubah pengetahuan cukai, sikap, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap (efikasi sendiri dan undang-undang percukaian) terhadap niat penggunaan agen cukai. Objektif ketiga pula adalah untuk menentukan sikap sebagai pemboleh ubah perantara dalam hubung kait antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan agen cukai. Data kajian ini dikutip melalui kaedah tinjauan dengan menggunakan borang soal selidik. Sampel kajian dipilih dengan menggunakan teknik pensampelan kelompok pelbagai peringkat. Keputusan kajian terhadap kebolehpercayaan menunjukkan bahawa instrumen kajian adalah berada dalam kedudukan yang boleh diterima. Keputusan analisis faktor pula menunjukkan bahawa pemboleh ubah niat, sikap, norma subjektif, efikasi sendiri dan undang-undang percukaian adalah berdimensi tunggal. Analisis regresi berganda dijalankan ke atas data yang dikutip untuk melihat hubung kait antara pemboleh ubah bebas, perantara dan pemboleh ubah bersandar. Keputusan analisis regresi berganda menunjukkan bahawa pemboleh ubah bebas yang diuji dapat menerangkan 65% varians terhadap niat penggunaan ejen cukai. Hal ini menunjukkan bahawa model yang digunakan dalam kajian ini adalah bersesuaian dan dapat meramal niat gelagat penggunaan ejen cukai. Keputusan kajian ke atas 194 responden pula menunjukkan bahawa pemboleh ubah sikap, norma subjektif dan efikasi sendiri dapat mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai secara signifikan. Pemboleh ubah perantara iaitu sikap dapat memberikan kesan perantara sepenuhnya dalam hubung kait antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai.

Kata kunci: pengetahuan cukai, sikap, norma subjektif , efikasi sendiri, niat.

ABSTRACT

The level of dependency on the service of tax agents by sole proprietors in Malaysia is very high. This probably occurs due to the intention to use tax agent services. The theory of planned behavior explains that intention is the key to predict actual behavior. Thus, this study examine the factors that influence the intention to use of tax agents among sole proprietors in Malaysia. This study uses the theory of planned behavior as the underlying theory in determining the intention to use of tax agents. Apart that, the first objective of the study is to determine the level of tax knowledge among the sole proprietors. The second objective of the study is to determine the influence of the tax knowledge, attitude, subjective norm and perceived control behavior (self-efficacy and tax laws) variables on the intention to use tax agents. The third objective is to determine attitude as a mediator variable in relation to tax knowledge with the intention to use tax agents. Data for the study were collected through the survey method using questionnaires. Samples were chosen using the multiple clusters sampling technique. The result of the reliability test shows that the research instrument is in an acceptable position. The factor analysis result shows that the intention, attitude, subjective norm, self-efficacy and tax laws variables were of a single dimension. Multiple regression analysis was carried out on the data collected to see the relationship between the independent, mediating and dependent variables. The result of multiple regression shows that the independent variables tested can explain 65% variances towards the intention to use tax agents. This shows that the model used in the study is appropriate and can predict the intention behavior to use tax agents. The result of the study on 194 respondents shows that the attitude, subjective norm and self-efficacy variables influence the intention to use tax agents significantly. The mediating variable, attitude, has full mediating effect in relation to tax knowledge with the intention to use tax agents.

Keywords: tax knowledge, attitude, subjective norm, self-efficacy, intention.

PENGHARGAAN

Syukur kepada yang Maha Esa, dengan rahmatNya maka disertasi ini dapat disiapkan. Pertama sekali, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia saya, iaitu Profesor Madya Dr. Zainol Bin Bidin yang tidak jemu membimbing, memberi nasihat, mengajar, menegur, membantu, meluangkan masa dan memberikan motivasi dalam usaha menyiapkan disertasi ini. Terima kasih juga kepada Universiti Utara Malaysia yang telah memberikan saya peluang untuk melanjutkan pelajaran dengan memberikan kemudahan dan Hadiah Latihan. Terima kasih juga diucapkan kepada pensyarah-pensyarah Universiti Utara Malaysia yang turut memberi bantuan, pandangan dan teguran dalam memperbaiki disertasi ini, iaitu Profesor Dr Kamil Bin Idris, Profesor Madya Dr, Hijatullah Bin Abdul Jabbar, Dr Natrah Binti Saad dan Dr Shalihen Bin Mohd. Salleh. Tanpa teguran, nasihat dan bantuan mereka tidak mungkin disertasi ini dapat disiapkan.

Penghargaan dan ucapan terima kasih kepada isteri tersayang Jenaki Kanan serta anak-anak, Kavitha Dhurgashini, Mahadevan, Balumagendra Sree Ram dan Mohana Lakshimi, kesabaran yang diberikan untuk menyiapkan disertasi amat dihargai.

Penghargaan dan terima kasih kepada semua yang membantu, menolong dan memberikan galakan dan sokongan sama ada secara langsung atau tidak langsung untuk menyiapkan tesis ini. Sokongan anda semua amat dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih yang tidak terhingga. Hanya Tuhan yang dapat membalasnya. Terima kasih semua.

KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MENGGUNA	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PENGHARGAAN	vii
KANDUNGAN	viii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xvi
SENARAI SINGKATAN	xvii
BAB 1: PENGENALAN	
1.0 Latar Belakang	1
1.1 Pernyataan Masalah	9
1.2 Soalan Kajian	13
1.3 Objektif Kajian	13
1.3.1 Objektif Umum	13
1.3.2 Objektif Khusus	14
1.4 Sumbangan Kajian	14
1.4.1 Teori	14
1.4.2 Pembuat Dasar	16
1.5 Skop Kajian	17
1.6 Andaian dan Kekangan Kajian	17
1.7 Pembahagian Bab Dalam Disertasi	18
BAB 2: SISTEM PENCUKAIAN DAN EJEN CUKAI DI Malaysia	
2.0 Pengenalan	20
2.1 Peranan dan Tanggungjawab Pembayar Cukai	
Dalam Sistem Taksiran Rasmi dan Sistem Taksiran Sendiri	20
2.2 Sistem Taksiran Sendiri dan Sistem Pemfailan Elektronik (E-filing)	22
2.3 Statistik Penggunaan Ejen Cukai	23
2.4 Ejen Cukai	28
2.5 Tindakan ke Atas Ejen Cukai	34
2.6 Bilakah Pembayar Cukai Perlu Menggunakan Ejen Cukai?	36
2.7 Mengapa Pembayar Cukai Menggunakan Ejen Cukai?	37
2.8 Implikasi Penggunaan Ejen Cukai	40

2.9 Peniaga Milikan Tunggal	43
2.9.1 Peniaga Milikan Tunggal dan Perusahaan Kecil Sederhana (PKS)	44
2.9.2 Galakan Cukai untuk Peniaga Milikan Tunggal	48
2.9.3 Peniaga Milikan Tunggal dan Pembuat Dasar Cukai Negara	49
2.10 Rumusan	50

BAB 3: SOROTAN LITERATUR

3.0 Pengenalan	52
3.1 Teori Gelagat Terancang	53
3.1.1 Justifikasi Penggunaan Teori Gelagat Terancang Dalam Kajian	62
3.1.2 Aplikasi Teori Gelagat Terancang dalam Bidang Percukaian	63
3.1.3 Hubungan antara Sikap dengan Niat	67
3.1.4 Hubungan antara Norma subjektif dengan Niat	69
3.1.5 Hubungan antara Kawalan Gelagat Ditanggap dengan Niat	72
3.1.6 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Niat	76
3.1.7 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Sikap	77
3.1.8 Sikap Sebagai Pemboleh Ubah Perantara	83
3.2 Rumusan	85

BAB 4: METODOLOGI KAJIAN

4.0 Pengenalan	86
4.1 Kerangka Teori dan Hipotesis Kajian	87
4.1.1 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai	90
4.1.2 Hubungan Sikap dengan Niat Penggunaan Khidmat Ejen Cukai	91
4.1.3 Hubungan Norma Subjektif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai	94
4.1.4 Hubungan Kawalan Gelagat Ditanggap dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai	98
4.1.5 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Sikap	102
4.1.6 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai Melalui Sikap	104
4.2 Pengukuran Pemboleh Ubah	106
4.2.1 Niat Penggunaan Ejen Cukai	107
4.2.2 Pengetahuan Pencukaian	108
4.2.3 Sikap terhadap Penggunaan Ejen Cukai	111
4.2.4 Norma Subjektif	112
4.2.5 Kawalan Gelagat Ditanggap	114
4.2.6 Demografi	116
4.3 Reka bentuk Kajian	117
4.3.1 Populasi dan Pensampelan	117

4.3.2 Pengumpulan Data	119
4.3.3 Instrumen Kajian	120
4.3.4 Saiz Sampel	121
4.3.5 Teknik Pensampelan	122
4.4 Analisa Data	125
4.4.1 Analisa Kebolehpercayaan	126
4.4.2 Analisis Kesahan	127
4.4.3 Analisa Regresi Berganda	128
4.5 Kajian Rintis	129
4.5.1 Keputusan Kajian Rintis	130
4.6 Rumusan	133

BAB 5: KEPUTUSAN KAJIAN

5.0 Pengenalan	134
5.1 Profil Sampel	134
5.2 Profil Demografi	136
5.2.1 Kawasan Responden di Malaysia	136
5.2.2 Penggunaan Ejen Cukai	137
5.2.3 Jenis Perniagaan	138
5.3 Ujian Maklum Balas Bias	139
5.4 Analisis Kebolehpercayaan dan Kesahan	141
5.4.1 Analisis Kebolehpercayaan	141
5.4.2 Analisa Kesahan	144
5.4.2.1 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Sikap	145
5.4.2.2 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Norma Subjektif	146
5.4.2.3 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Efikasi Kendiri	146
5.4.2.4 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Undang-undang Percukaian	147
5.4.2.5 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Niat Terhadap Penggunaan Ejen Cukai	147
5.5 Analisis Deskriptif	148
5.5.1 Sikap	148
5.5.2 Norma Subjektif	149
5.5.3 Efikasi Kendiri	150
5.5.4 Undang-undang Percukaian	151
5.5.5 Niat Untuk Menggunakan Ejen Cukai	152
5.5.6 Pengetahuan Cukai	153
5.6 Andaian-Andaian Untuk Analisis Regresi Berganda	155
5.6.1 Lineariti dan Homosedasiti	155
5.6.2 Normaliti	157
5.6.3 Multikolineariti	159
5.7 Analisa Regresi Berganda	160

5.8 Ujian Hipotesis Antara Pemboleh Ubah Bebas terhadap Pemboleh Ubah Bersandar	162
5.8.1 Pemboleh Ubah Pengetahuan Cukai Mempunyai Hubungan yang Negatif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H1)	162
5.8.2 Pemboleh Ubah Sikap Mempunyai Hubungan yang Positif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H2)	162
5.8.3 Pemboleh Ubah Norma Subjektif Mempunyai Hubungan yang Positif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H3)	163
5.8.4 Pemboleh Ubah Efikasi Kendiri Mempunyai Hubungan yang Negatif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H4)	163
5.8.5 Pemboleh Ubah Undang-undang Cukai Mempunyai Hubungan yang Positif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H5)	164
5.9 Peranan Pemboleh Ubah Perantara	164
5.9.1 Keputusan Pemboleh ubah Perantara	167
5.10 Ringkasan Keputusan Hipotesis	169
5.11 Rumusan	170

BAB 6: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

6.0 Pengenalan	172
6.1 Ringkasan Kajian	172
6.2 Keputusan dan Objektif Kajian	176
6.2.1 Tahap Pengetahuan Cukai Di kalangan Peniaga Milikan Tunggal	176
6.2.2 Pengetahuan Cukai, Sikap, Norma Subjektif dan Kawalan Gelagat Ditanggap Mempengaruhi Niat Penggunaan Ejen Cukai	177
6.2.2.1 Pengetahuan Cukai	177
6.2.2.2 Sikap Terhadap Penggunaan Ejen Cukai	179
6.2.2.3 Norma Subjektif	181
6.2.2.4 Kawalan Gelagat Ditanggap	183
6.2.2.4.1 Efikasi Kendiri	183
6.2.2.4.2 Undang-undang Percukaian	185
6.2.3 Sikap Sebagai Pemboleh Ubah Perantara Antara Pengetahuan Cukai dengan Niat	186
6.3 Model Niat Penggunaan Ejen Cukai	189
6.4 Implikasi kepada Teori	191
6.5 Implikasi Untuk Pembuat Dasar	194
6.5.1 Sikap Terhadap Penggunaan Ejen Cukai	195
6.5.2 Norma Subjektif	196
6.5.3 Efikasi Kendiri	197
6.5.4 Pengetahuan Cukai	198
6.5.5 Sikap Sebagai Perantara Antara Pengetahuan Cukai dan Niat Penggunaan Ejen Cukai	199
6.6 Cadangan Kajian Lanjutan	200
6.7 Rumusan	202
RUJUKAN	204

Lampiran A1- Surat <i>Cover</i> Hadapan Soal Selidik	221
Lampiran A2- Soal Selidik Bahasa Melayu	222
Lampiran A3- Soal Selidik Bahasa Inggeris	230
Lampiran B1- Keputusan Ujian Kebolehpercayaan - Sikap terhadap Niat	237
Lampiran B2- Keputusan Ujian Kebolehpercayaan - Norma subjektif terhadap Niat	238
Lampiran B3- Keputusan Ujian Kebolehpercayaan - Efikasi Kendiri terhadap Niat	239
Lampiran B4- Keputusan Ujian Kebolehpercayaan - Undang-undang Percukaian terhadap Niat	240
Lampiran B5- Keputusan Ujian Kebolehpercayaan - Niat	241
Lampiran C1- Keputusan Ujian Kesahan - Sikap	242
Lampiran C2- Keputusan Ujian Kesahan - Norma subjektif	243
Lampiran C3- Keputusan Ujian Kesahan - Efikasi Kendiri	244
Lampiran C4- Keputusan Ujian Kesahan - Undang-undang Percukaian	245
Lampiran C5- Keputusan Ujian Kesahan - Niat	246
Lampiran D1- Lineariliti dan Normaliti,Plot Serakan,Hubungan Antara Sikap dengan Niat	247
Lampiran D2- Lineariliti dan Normaliti,Plot Serakan,Hubungan Antara Pengetahuan Cukai dengan Niat	248
Lampiran D3- Lineariliti dan Normaliti,Plot Serakan,Hubungan Antara Norma Subjektif dengan Niat	249
Lampiran D4- Lineariliti dan Normaliti,Plot Serakan,Hubungan Antara Efikasi Diri dengan Niat	250
Lampiran D5- Lineariliti dan Normaliti,Plot Serakan,Hubungan Antara Undang-undang Cukai dengan Niat	251

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 1.1 Faktor-faktor Penggunaan Penyedia Pencukaian Berbayar	7
Jadual 1.2 Statistik Penerimaan E-filing oleh Ejen Cukai	10
Jadual 1.3 Penggunaan Khidmat Ejen Cukai di Malaysia Mengikut Jenis Borang	10
Jadual 2.1 Bilangan Firma Perakaunan di Malaysia	24
Jadual 3.1 Penggunaan Teori Gelagat Terancang Dalam Pelbagai Bidang Kajian	64
Jadual 4.1 Kajian Penggunaan Sikap dengan Niat Gelagat	93
Jadual 4.2 Kajian Hubungan Norma Subjektif dengan Niat Gelagat	96
Jadual 4.3 Kajian Pengetahuan Cukai dengan Sikap Pemuatan Cukai	103
Jadual 4.4 Pensampelan Kelompok Pelbagai Peringkat	124
Jadual 4.5 Bilangan Soal Selidik yang Diedarkan Mengikut Bandar	124
Jadual 4.6 Keputusan Ujian Kebolehpercayaan (n=35)	131
Jadual 4.7 Keputusan Analisis Faktor (n=35)	132
Jadual 5.1 Bilangan Responden yang Menjawab Soal Selidik Mengikut Kawasan di Malaysia	137
Jadual 5.2 Bilangan Penggunaan Ejen Cukai (n=194)	138

Jadual 5.3	139
Bilangan dan Peratus Responden Mengikut Jenis Perniagaan	
Jadual 5.4	140
Keputusan Ujian Maklum Balas Bias Untuk Responden Awal dan Akhir	
Jadual 5.5	142
Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Kajian Rintis (n=35) dan Kajian Sebenar (n=194)	
Jadual 5.6	145
Keputusan Ujian Kesahan (n=194)	
Jadual 5.7	149
Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Sikap (n=194)	
Jadual 5.8	150
Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Norma Subjektif (n=194)	
Jadual 5.9	151
Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Efikasi Kendiri (n=194)	
Jadual 5.10	152
Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Undang-undang Percukaian (n=194)	
Jadual 5.11	153
Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Niat Penggunaan Ejen Cukai (n=194)	
Jadual 5.12	154
Skor Pengetahuan Cukai (n=194)	
Jadual 5.13	159
Ujian <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i> bagi Semua Pemboleh Ubah Kajian	
Jadual 5.14	160
Korelasi Pearson bagi Pemboleh ubah-Pemboleh ubah Bebas	
Jadual 5.15	161
Analisa Regresi Berganda Bagi Model Niat Penggunaan Ejen Cukai (n= 194)	
Jadual 5.16	161
Pekali Analisa Regresi Bagi Model Niat Penggunaan Ejen Cukai (n= 194)	
Jadual 5.17	167
Analisis Regresi Pemboleh Bebas (Pengetahuan Cukai) ke atas Pemboleh Ubah Perantara (Sikap)	

Jadual 5.18	167
Analisis Regresi Pemboleh Bebas (Pengetahuan Cukai) ke atas Pemboleh Ubah Bersandar (Niat)	
Jadual 5.19	168
Analisis Regresi Pemboleh Bebas (Pengetahuan Cukai) ke atas Pemboleh Ubah Bersandar (Niat)	
Jadual 5.20	170
Ringkasan Keputusan Hipotesis	

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.1 Penggunaan Penyedia Berbayar dengan Pendapatan Kasar Individu di Amerika Syarikat	26
Rajah 3.1 Teori Tindakan Beralasan	53
Rajah 3.2 Teori Gelagat Terancang	54
Rajah 4.1 Kerangka Niat Penggunaan Ejen Cukai Berasaskan Teori Gelagat Terancang	89
Rajah 5.1 Plot Serakan Bagi Niat Penggunaan Ejen Cukai dengan Sikap	157
Rajah 5.2 Kebarangkalian Normal (P-P) Plot bagi Sikap dan Niat Gelagat	158
Rajah 5.3 Regresi Pemboleh Ubah Bebas, Pemboleh Perantara dan Pemboleh Ubah Bersandar	166
Rajah 6.1 Model Peranan Pemboleh Ubah Perantara (Sikap) atas Pemboleh Ubah Bebas (Pengetahuan Cukai) Terhadap Niat Penggunaan Ejen	188
Rajah 6.2 Model Niat Penggunaan Ejen Cukai	190

SENARAI SINGKATAN NAMA

STS	: Sistem Taksiran Sendiri
STR	: Sistem Taksiran Rasmi
LHDN	: Lembaga Hasil Dalam Negeri
PKS	: Perusahaan Kecil Sederhana
GST	: <i>Goods and Service Tax</i> Cukai Barangan dan Perkhidmatan
PCB	: Potongan Cukai Berjadual
KDNK	: Keluaran Dalam Negara Kasar
TPB	: <i>Theory of Planned Behavior</i> Teori Gelagat Terancang
TRA	: <i>Theory of Reasoned Action</i> Teori Tindakan Beralasan
IRS	: <i>Internal Revenue Service</i> Perkhidmatan Hasil Dalaman
KMO	: <i>Kaiser Meyer-Olkin</i>
ATO	: <i>Australian Taxation Office</i> Pejabat Percukaian Australia
ACP	: Akta Cukai Pendapatan
SSM	: Suruhanjaya Sekuriti Malaysia
CTIM	: <i>Chartered Taxation Institute of Malaysia</i> Institut Percukaian Bertauliah Malaysia
CAIM	: <i>Chartered Accountant Institute of Malaysia</i> Institut Akauntan Bertauliah Malaysia
MATA	: <i>Malaysian Association of Tax Accountant</i> Persatuan Akauntan Pencukaian Malaysia

BE : *Business and Employment*
Perniagaan dan Penggajian

TT : Tahun Taksiran

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Latar Belakang

Cukai merupakan satu bayaran wajib yang dikenakan oleh kerajaan sesebuah negara kepada rakyatnya. Pendapatan kerajaan yang diperoleh melalui pengenaan cukai dapat membantu membangunkan negara daripada segi ekonomi, pendidikan, sosial dan keselamatan. Rakyat yang membayar cukai kepada kerajaan dikenali sebagai pembayar cukai. Pembayar cukai terdiri daripada pelbagai orang, antaranya ialah individu, badan amanah, kelab, koperasi dan syarikat.

Malaysia telah lama mengamalkan Sistem Taksiran Rasmi (STR) sebelum Sistem Taksiran Sendiri (STS) diperkenalkan pada tahun 2001. STS yang dimulakan dengan syarikat terlebih dahulu dan seterusnya kepada semua pembayar cukai yang lain seperti koperasi, perkongsian, perniagaan tunggal dan individu cukai pada tahun 2004. Perubahan dari STR kepada STS dilakukan untuk meningkatkan kadar pematuhan cukai secara sukarela. Pada tahun 1997 sejumlah 2.6 juta borang cukai yang diedarkan kepada pembayar cukai dan hanya 69.2% dikembalikan untuk penaksiran oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) (Kasipillai, Hajah, Noraza & Munusamy, 1999). Ketua Eksekutif

LHDN Yang Berbahagia Dato Dr Mohd Shukor Mahfar dalam ucapan di Persidangan Cukai 2011 di Kuala Lumpur menyatakan bahawa kadar pematuhan cukai pendapatan untuk individu telah meningkat dari 79% pada tahun 2007 kepada 91% dalam tahun 2010. Menurut Menteri Kewangan Kedua Datuk Seri Ahmad Husni Handazlah, tahap pematuhan cukai individu boleh ditingkatkan melalui pendedahan yang lebih banyak dalam ilmu pencukaian dan pembudayaan (*culturalisation*) pembayar cukai. ("Education", 2011). Singh dan Bhupalan (2002) menyatakan antara rasional pengenalan STS adalah untuk meningkatkan kadar pematuhan cukai, mempercepatkan proses penaksiran, mengurangkan kos pematuhan dan menguruskan pemungutan hasil cukai dengan lebih efisien. Usaha kerajaan memperkenalkan STS adalah agar hasil cukai dapat dikutip secara efisien apabila pembayar cukai sendiri berupaya mengira cukai secara tepat dan betul. Pembayar cukai yang bertanggungjawab akan mematuhi sistem pencukaian negara yang secara langsung akan memberi kesan positif kepada kutipan hasil cukai. STS telah lama dilaksanakan di negara-negara maju dan sedang membangun seperti Sri Lanka (1972), Pakistan (1979), Indonesia (1984), Australia (1986/87), New Zealand (1988), Ireland (1988), Ireland (1988) dan United Kingdom (1996/97) seperti yang dilaporkan oleh Kasipillai dan Hajah Mustafa (2000). Pematuhan yang tinggi adalah antara matlamat STS yang dilaksanakan di negara-negara tersebut di mana hasil cukai dapat dikutip dengan lebih efisien. Dato Sri Izzuddin Dali dalam laporan pengerusinya menjelaskan bahawa sistem teknologi maklumat dan komunikasi LHDN telah dimajukan untuk memantapkan sistem pencukaian negara terutamanya STS (Laporan Tahunan Lembaga Hasil Dalam Negeri 2005, 2008).

Pendapatan yang diterima oleh pembayar cukai terdiri daripada pendapatan perniagaan dan bukan perniagaan. Pendapatan bukan perniagaan adalah seperti penggajian, dividen, faedah, sewa dan sebagainya. Perbelanjaan berkaitan dengan perniagaan boleh ditolak daripada pendapatan kasar pembayar cukai untuk memperoleh pendapatan perniagaan yang boleh dikenakan cukai.

Di bawah STR, pembayar cukai dikehendaki mengisi segala maklumat pendapatan dan tuntutan pelepasan cukai di dalam borang pendapatan cukai atau borang retan yang dikeluarkan oleh pihak LHDN kepada pembayar cukai pada setiap tahun taksiran. LHDN kemudiannya akan menaksir cukai yang perlu dibayar berdasarkan maklumat pendapatan yang diberikan dalam borang retan. Notis borang J akan dikeluarkan kepada pembayar cukai memaklumkan amaun cukai yang perlu dibayar dalam masa 30 hari dari tarikh notis tersebut.

Di dalam STS pula, pembayar cukai perlu menaksir sendiri amaun cukai yang perlu dibayar di mana beban mengira cukai kini dipindahkan dari LHDN kepada pembayar cukai. Pembayar cukai dikehendaki mengisytiharkan segala pendapatan dan tuntutan cukai yang dibenarkan, mengira cukai dan meremitkan cukai yang perlu dibayar kepada LHDN. Bayaran yang dibuat dianggap sama seperti Notis borang J dalam STR. Bayaran yang diremit kepada LHDN dianggap sebagai cukai muktamad. Peranan dan tugas LHDN dalam STR adalah lebih berat, iaitu menaksir cukai bagi pihak pembayar cukai berbanding dengan STS di mana beban mengira cukai telah dipindahkan kepada pembayar cukai. Tumpuan LHDN dalam STS adalah lebih kepada aktiviti-aktiviti yang

produktif seperti pengauditan di mana pembayar cukai akan diaudit secara rawak dalam usaha memantapkan tahap pematuhan cukai secara sukarela. Perpindahan kerja-kerja penaksiran daripada pihak LHDN kepada pembayar cukai akan menambahkan beban pembayar cukai. Ini kerana sebarang kesalahan atau kesilapan dalam borang retan boleh dikenakan penalti jika dikesan semasa audit berbanding dalam STR di mana tanggungjawab ketepatan penaksiran atau pengiraan cukai terletak kepada LHDN.

Pembayar cukai mempunyai dua pilihan dalam menaksir cukai mereka dalam STS, iaitu mengira sendiri cukai yang menjadi matlamat STS atau mendapatkan bantuan luar melalui ejen cukai. Komitmen dan dedikasi amat penting untuk pembayar cukai mengira cukainya sendiri tanpa bantuan ejen cukai. Pembayar cukai haruslah sentiasa berhubung dengan LHDN apabila berlaku kemusykilan, jika tidak pilihannya adalah dengan melanggan khidmat ejen cukai.

Objektif STS adalah untuk meningkatkan tahap pematuhan cukai dan menurut Kasipillai (2007), kejayaan STS bergantung pada sejauh mana pembayar cukai mempunyai tahap ilmu pengetahuan pencukaian yang baik. Kasipillai (2007) telah mensasarkan bahawa akan terdapat sebahagian besar pembayar cukai terutamanya daripada masyarakat perniagaan akan menggunakan perkhidmatan ejen cukai untuk mengendalikan dan memfailkan borang retan pencukaian apabila STS diperkenalkan. Kajian oleh Sapiei dan Abdullah (2008) membuktikan kenyataan Kasipillai (1998) apabila hampir semua pembayar cukai yang terdiri daripada golongan bekerja sendiri telah menggunakan bantuan ejen pencukaian untuk memfailkan tuntutan pencukaian mereka.

Bantuan luar berbayar terdiri daripada ejen pencukaian, perunding pencukaian, penasihat pencukaian, khidmat pencukaian, pembantu pencukaian dan akauntan. Golongan profesional ini mengenakan bayaran untuk perkhidmatan mereka kepada pembayar cukai. Mereka ini akan membantu menyediakan maklumat pencukaian, mengira cukai yang perlu dibayar dan memfailkan borang retan pelanggan kepada LHDN. Dalam laporan Ling (2002) (nukilan Burnette, 1998; Newberry, Reckers & Wyndelts, 1993) mendapati di Amerika terdapat pergantungan yang amat signifikan kepada ejen cukai oleh pembayar cukai bagi menyedia dan memfailkan borang retan. Pergantungan pembayar cukai terhadap perkhidmatan ejen cukai akan melibatkan kos pematuhan iaitu yuran cukai. Ini menggambarkan peniaga milikan tunggal tidak memahami atau tidak tahu mengira cukai pendapatan mereka. Sistem atau undang-undang cukai yang kompleks dan jika wujud banyak kekaburan menyukarkan pembayar cukai sendiri menyediakan borang retan dan terpaksa bergantung pada ejen cukai (Klepper & Nagin, 1989).

Tinjauan terhadap Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) yang dijalankan oleh Biro Ekonomi Industri Australia untuk tahun 1985 mendapati sebahagian besar, iaitu 86 % daripada pemilik dan pengurus PKS telah menggunakan khidmat akauntan bertauliah untuk membantu penyediaan borang pencukaian (Johns, Dunlop & Sheehan, 1989). Mereka mendapati bahawa peniaga kecil pada amnya mendapatkan khidmat juru perunding luar dalam hal berkaitan pencukaian terutama dalam penyediaan borang retan. Terdapat beberapa orang ejen cukai memberi komen bahawa peniaga kecil tidak tahu langsung berkenaan hal pencukaian. Ini menunjukkan bahawa terdapat bukti bahawa PKS pada amnya menggunakan khidmat perunding luar dalam hal-hal pencukaian

terutamanya berkaitan penyediaan borang retan. Ariff dan Pope (2002) mendapati daripada 80 sampel syarikat korporat yang disenaraikan di Bursa Saham Kuala Lumpur, 77% menggunakan ejen cukai untuk perkara-perkara berkaitan dengan keperluan pencukaian yang berulang dan 23% untuk tujuan perancangan pencukaian.

Beberapa kajian lampau menunjukkan terdapat berbagai-bagai faktor yang mendorong pembayar cukai menggunakan perkhidmatan ejen cukai. Antaranya seperti undang-undang cukai, pengetahuan cukai, pengauditan, tahap pendapatan, kadar cukai, penalti, borang retan. Long dan Caudill (1987) dalam model penggunaan perkhidmatan ejen cukai menggunakan pemboleh ubah pendapatan, kadar cukai marginal, demografi dan borang retan yang kompleks. Slemrod (1985) pula menggunakan pemboleh ubah individu berpendapatan tinggi, warga emas dan bekerja sendiri (sumber perniagaan) untuk menentukan kekerapan pembayar cukai menggunakan khidmat profesional cukai.

Laporan Koettters (2008) menunjukkan bahawa faktor-faktor seperti jumlah pendapatan, pelaburan, pemilikan rumah dan pemilikan perniagaan boleh menyebabkan keperluan seorang akauntan bertauliah. Dalam kajian Slemrod (1985) menyatakan antara faktor-faktor penggunaan khidmat profesional cukai adalah seperti peningkatan kadar marginal cukai, usia, individu bujang dan menjalankan perniagaan sendiri. Tahap pendidikan yang rendah, borang retan yang kompleks dan kadar cukai yang tinggi juga menyumbang dalam penggunaan ejen cukai oleh pembayar cukai. Analisis yang dilakukan oleh Blumenthal dan Christian (2004) terdapat pelbagai faktor yang mendorong penggunaan ejen cukai. Jadual 1.1 memaparkan kajian-kajian yang telah dijalankan oleh beberapa

orang penyelidik berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan penyedia pencukaian berbayar di luar Malaysia.

Jadual 1.1

Faktor-faktor Penggunaan Penyedia Pencukaian Berbayar

Nama Penyelidik	Tahun	Pemboleh ubah
Slemrod dan Sorum	1984	Warga emas Tahap pendidikan rendah
Long dan Claudill	1987	Bekerja sendiri
Klepper dan Nagin	1989	Perniaga tunggal Pendapatan perladangan
Erard	1990	Borang retan yang kompleks
Lin	1993	Borang retan yang kompleks
H&R Block	2002	Pengetahuan cukai yang rendah

Kajian mengenai tahap keupayaan mengira cukai atau penaksiran cukai secara sendiri di Malaysia oleh Bardai (1992) mendapati golongan peniaga adalah yang paling tidak berpengetahuan dalam ilmu pencukaian. Oleh itu, hampir 80.65 % daripada mereka telah menggunakan khidmat ejen cukai untuk mengira, memfailkan borang retan dan menguruskan hal-hal pencukaian kepada LHDN. Bardai (1992) memberikan tiga sebab mengapa keadaan ini berlaku:

1. Pengetahuan cukai yang diperlukan oleh peniaga adalah lebih kompleks dan menyeluruh.

2. Golongan peniaga amat berhati-hati dalam hal-hal pencukaaian dan lebih yakin menggunakan khidmat profesional agar borang retan telah diisi dengan betul.
3. Golongan peniaga amat sibuk dengan aktiviti perniagaan mereka dan adalah tidak begitu efektif daripada segi kos untuk mempelajari ilmu pencukaaian untuk mengisi borang retan mereka sendiri.

Faktor-faktor yang diberikan oleh Bardai (1992) bukanlah satu justifikasi secara empirikal. Justeru itu kajian ini memperoleh bukti-bukti secara empirikal faktor-faktor yang menyebabkan golongan peniaga menggunakan ejen cukai.

Matlamat STS ialah pembayar cukai seperti peniaga milikan tunggal yang tergolong dalam Perusahaan Kecil Sederhana (PKS) mengira sendiri cukai pendapatan tetapi dapatan di Australia dan Amerika Syarikat (rujuk kepada seksyen 2.3 Statistik Penggunaan Ejen Cukai di bab 2) menunjukkan bahawa kebanyakan PKS tidak mengira cukai pendapatan sendiri dan telah menggunakan khidmat bantuan ejen cukai untuk memfailkan cukai pendapatan perniagaan mereka. Matlamat STS tidak tercapai dan ini menjejaskan hasrat negara supaya pembayar cukai berpengetahuan dan menguruskan hal pencukaaian sendiri tanpa bantuan orang ketiga. Dalam misi pihak berkuasa pencukaaian Amerika (*Internal Revenue Services* (IRS) mengenai cukai barangan dan perkhidmatan (GST) ialah pembayar cukai boleh mengira sendiri cukai dan tidak memerlukan ejen cukai kerana IRS boleh membantu. Kos pematuhan cukai akan menjadi rendah apabila pembayar cukai berupaya mengira dan menguruskannya sendiri. Kajian lalu menunjukkan bahawa kos pematuhan cukai yang rendah akan meningkatkan pematuhan. Bagaimanapun, didapati bahawa sebahagian besar pembayar cukai telah menggunakan

khidmat ejen cukai untuk mengira dan memfailkan borang retan mereka. Perkara ini akan meningkatkan kos pematuhan. Implikasi penggunaan ejen dari sudut pembaharuan cukai, perisytiharan pendapatan dan kos pematuhan dibincangkan dengan mendalam dalam bab 2.

Hakikatnya wujud lompang perbezaan dalam mencapai matlamat STS yang sebenar iaitu pembayar cukai mengira dan memfailkan sendiri borang cukai pendapatan tetapi keadaan sebaliknya telah berlaku. Singh dan Bhupalan (2002) menegaskan bahawa pengetahuan dalam hal-hal pencukaian dan perundangan cukai adalah amat penting dan merupakan penentu utama kejayaan STS. Oleh itu, dimensi-dimensi yang menentukan pengetahuan cukai dan tahap pengetahuan cukai yang dimiliki oleh peniaga milikan tunggal dikaji dalam penyelidikan ini. Kajian ini juga menyelidik faktor-faktor yang mempengaruhi niat peniaga milikan tunggal untuk menggunakan khidmat ejen cukai untuk memfailkan borang cukai pendapatan dan tidak melakukannya sendiri. Perluasan literatur terdahulu dalam menentukan faktor-faktor berkaitan dengan permintaan pembayar cukai terhadap perkhidmatan ejen cukai profesional dari sudut kemanusiaan iaitu niat untuk menggunakan ejen cukai juga diusahakan.

1.1 Pernyataan Masalah

Matlamat utama Sistem Taksiran Sendiri (STS) adalah untuk melahirkan pembayar cukai yang bertanggungjawab, berpengetahuan dan memahami hal-hal perundangan pencukaian supaya membolehkan mereka mengira sendiri cukai pendapatan.

Data penggunaan ejen cukai secara e-filing seperti di Jadual 1.2 menunjukkan setiap tahun taksiran terdapat peningkatan dalam pergantungan atau penggunaan khidmat ejen cukai dan telah meningkat sebanyak 36 % sejak tahun 2010.

Jadual 1.2

Statistik Penerimaan E-filing oleh Ejen Cukai

Borang	TT 2010	TT2011	TT2012	TT2013
B	82,154	96,000	105,806	111,936

Sumber: Data dari E-mel Penolong Pengarah Negeri LHDN, (24 Sept 2014).

Menurut Pengarah Negeri Kedah/Perlis LHDN (Josephine John, komunikasi peribadi, 2 Februari 2009) adalah dianggarkan hampir 60% daripada pembayar cukai Borang B (pendapatan penggajian dan perniagaan) menggunakan khidmat ejen cukai untuk memfailkan borang retan tahunan kepada LHDN. Pembayar cukai yang terdiri dari syarikat atau korporat hampir semuanya telah menggunakan khidmat ejen cukai untuk memfailkan Borang C tahunan kepada LHDN (Josephine John, komunikasi peribadi, 2 Februari 2009). Jadual 1.3 menunjukkan ringkasan pecahan peratusan penggunaan ejen cukai mengikut jenis borang retan.

Jadual 1.3

Penggunaan Khidmat Ejen Cukai di Malaysia Mengikut Jenis Borang

Borang BE (individu penggajian)	Borang B (individu perniagaan)
1 %	60%

Sumber: Kenyataan Lisan Pengarah Negeri LHDN, (2 Feb 2009).

Ini menunjukkan bahawa masih ramai peniaga di Malaysia bergantung kepada ejen cukai untuk menguruskan hal ehwal pencukaaian mereka. Beberapa buah negara luar seperti Amerika Syarikat, Australia dan New Zealand (rujuk seksyen 2 Bab 2) dan di Malaysia telah menunjukkan kebergantungan kepada perkhidmatan ejen cukai adalah tinggi. Pembayar cukai harus celik tentang hal-hal pencukaaian tetapi dapatan dari Jadual 1.2 menunjukkan bahawa keadaan sebaliknya berlaku. Persoalan yang timbul ialah mengapa berlaku kebergantungan kepada ejen cukai oleh pembayar cukai? Apakah tujuan mereka menggunakan ejen cukai? Apakah tahap pengetahuan cukai di kalangan peniaga milikan tunggal? Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi niat pembayar cukai untuk menggunakan ejen cukai? Perkara-perkara ini menjadi fokus dalam kajian ini.

Gelagat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal yang tinggi telah dianalisis seperti di atas menyebabkan matlamat STS tidak tercapai sepenuhnya dan peningkatan dalam kos pematuhan cukai. Kesan gelagat penggunaan ejen cukai menyebabkan kebergantungan kepada ejen cukai masih di tahap tinggi. Kajian di Malaysia belum mengenal pasti punca kebergantungan. Isu di sini ialah berkaitan dengan tahap penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal yang menggunakan khidmat cukai berbayar iaitu ejen cukai untuk memfailkan borang cukai pendapatan atau memenuhi keperluan percukaaian mereka.

Kebanyakan kajian berkenaan penggunaan ejen cukai hanya tertumpu kepada sudut faktor-faktor bukan kemanusiaan. Kajian yang dijalankan berkenaan gelagat penggunaan ejen cukai dari sudut faktor-faktor kemanusiaan adalah berkurangan. Kajian-kajian oleh

Baldry dan McKinsty (1997); Erard (1990); H&R Block (2002); Klepper dan Nagin (1989); Lin (1993); Long dan Caudill (1987); Slemrod (1985) dan Slemrod dan Sorum (1984) dan tidak dapat menerangkan gelagat penggunaan ejen cukai dari sudut kemanusiaan.

Sehubungan itu faktor-faktor penentu gelagat kepenggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal perlu ditentukan. Elemen penting dalam sesuatu gelagat dalam penggunaan ejen cukai ialah niat. Oleh yang demikian mengetahui dan memahami niat peniaga milikan tunggal adalah mustahak. Sehingga kini kurang bukti empirikal dan kerangka yang sistematik untuk menjelaskan niat penggunaan ejen cukai dan hasil kajian juga tidak banyak. Lompang teoretikal juga wujud dalam kajian ini iaitu keperluan sebuah teori yang dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi niat peniaga milikan tunggal untuk menggunakan ejen cukai dan teori gelagat terancang atau *theory of planned behavior* (TPB) yang diperkenalkan oleh Azjen (1985,1991)) dapat membantu dan memenuhi serta menjelaskan kekurangan teoretikal ini. Dalam persekitaran pencukaian penggunaan teori ini sebagai teori asas untuk mengkaji gelagat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal sukar ditemui. Oleh itu, satu kajian empirikal untuk memenuhi lompang atau ruang tentang isu ini perlu dilakukan dengan membangunkan sebuah kerangka yang mengkaji niat peniaga milikan tunggal terhadap penggunaan ejen cukai.

1.2 Soalan Kajian

1. Apakah tahap pengetahuan cukai di kalangan peniaga milikan tunggal?
2. Adakah pengetahuan cukai, sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal?
3. Adakah sikap memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara dalam hubung kait antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan khidmat ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal?

1.3 Objektif Kajian

Objektif kajian dibahagikan kepada dua objektif iaitu umum dan khusus seperti yang diterangkan seperti berikut:

1.3.1 Objektif Umum

Kajian ini secara umumnya mengkaji faktor-faktor yang menjadi penentu niat pembayar cukai iaitu peniaga milikan tunggal untuk menggunakan khidmat ejen cukai bagi membantu mengira cukai pendapatan dan memfailkan dokumen pencukaian kepada pihak berkuasa.

1.3.2 Objektif Khusus

1. Menentukan tahap pengetahuan cukai di kalangan peniaga milikan tunggal.
2. Menentukan sama ada pengetahuan cukai, sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal.
3. Menentukan sama ada sikap memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara dalam hubung kait antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal.

1.4 Sumbangan Kajian

Sumbangan kajian ini boleh dibahagikan kepada ilmu pengetahuan atau teori dan pembuat dasar.

1.4.1 Teori

Pencukaian merupakan satu fenomena sosial yang merangkumi aspek politik, sosial dan perundangan di mana ia dipengaruhi oleh sikap seseorang pembayar cukai. Kajian Jackson dan Milliron (1986) mengenai pemboleh ubah-pemboleh ubah yang berkaitan dengan pematuhan cukai mendapati sikap pembayar cukai adalah pemboleh ubah yang penting dalam menentukan gelagat pematuhan pencukaian. Teori gelagat terancang (TPB) yang diperkenalkan oleh Ajzen (1985) digunakan untuk membantu menjawab

persoalan yang timbul daripada kajian ini. Penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal dapat dijelaskan oleh teori gelagat terancang iaitu satu teori yang berkaitan dengan gelagat kemanusiaan. Teori gelagat terancang ialah satu teori berkaitan dengan gelagat individu dan kajian ini adalah berkaitan dengan gelagat pembayar cukai iaitu peniaga individu atau peniaga milikan tunggal yang menjadi unit analisis kajian ini. Teori gelagat terancang dapat menyediakan kerangka konseptual yang sangat berpengaruh, kuat dan popular dalam mengkaji gelagat kemanusiaan (Ajzen, 2002). Dapatan kajian daripada penggunaan teori gelagat terancang ini dijangka dapat menambahkan lagi literatur yang sedia ada berkaitan dengan cukai dalam persekitaran Malaysia.

Kajian ini memfokuskan penggunaan teori gelagat terancang dalam persekitaran cukai di Malaysia iaitu untuk menjawab fenomena penggunaan ejen cukai oleh pembayar cukai dari sudut niat gelagat. Selain daripada pemboleh ubah-pemboleh ubah asal dalam teori gelagat terancang iaitu sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap, kajian ini menambahkan satu pemboleh ubah baru iaitu pengetahuan cukai sebagai satu sumbangan dalam teori gelagat terancang. Selain daripada menjadi pemboleh ubah baru dalam teori gelagat terancang ia menjadi sebahagian daripada kerangka konseptual atau model kajian. Konsep pengetahuan secara umum telah diuji dalam banyak kajian menggunakan teori gelagat terancang di bawah pemboleh ubah kawalan ditanggap tetapi konsep pengetahuan cukai kurang meluas digunakan dalam teori gelagat terancang.

Kajian dalam teori gelagat terancang banyak menggunakan kesan langsung antara pemboleh ubah asal dengan niat gelagat. Kajian ini melihat hubungan tidak langsung antara pemboleh ubah asal dalam teori gelagat terancang yang agak kurang ini. Kajian ini menggunakan sikap sebagai pemboleh ubah perantara yang dapat meningkatkan hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat. Pemboleh ubah yang baru iaitu pemboleh ubah perantara boleh dijadikan sebagai satu pemboleh ubah penting dalam menentukan hubungan tidak langsung antara pengetahuan cukai dengan gelagat peniaga milikan tunggal untuk menggunakan ejen cukai. Oleh itu, kajian ini mengkaji hubungan pengetahuan cukai terhadap niat gelagat melalui sikap gelagat di mana pemboleh ubah sikap dijadikan sebagai pemboleh ubah perantara.

1.4.2 Pembuat Dasar

Pergantungan yang tinggi terhadap ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal menyebabkan matlamat STS yang diperkenalkan oleh LHDN tidak tercapai. LHDN perlu mengenal pasti faktor-faktor yang berkait dengan gelagat pembayar cukai supaya langkah-langkah atau strategi yang sesuai dapat dilakukan untuk mengurangkan kebergantungan ini. Kajian ini diharap menjadi panduan untuk pihak berkuasa pencukaian terutamanya LHDN mengenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan peniaga milikan tunggal bergantung kepada ejen. Hasil kajian ini juga dapat menjimatkan masa dan kos LHDN dalam merancang strategi meningkatkan kesedaran berkenaan pentingnya menguruskan sendiri hal pencukaian di kalangan peniaga milikan tunggal.

1.5 Skop Kajian

Populasi dalam kajian ini ialah peniaga milikan tunggal yang didaftarkan di Malaysia melalui Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Unit analisis dalam kajian merupakan individu-individu yang menjalankan peniaga. Sebanyak 4,308,252 perniagaan telah didaftar di SSM sebagai milik tunggal (“Tingkat”, 2014) di seluruh Malaysia. Rangka persampelan diperoleh daripada direktori Yellow Pages. Kajian tidak mungkin dapat merangkumi seluruh populasi memandangkan kedudukan responden yang bertaburan di seluruh Malaysia dan bilangan yang banyak serta masa yang terhad. Oleh itu kaedah tinjauan digunakan untuk mendapatkan data. Kaedah persampelan (dibincangkan dalam Bab 4-Metodologi)) digunakan di mana lima (5) buah kawasan bandar iaitu Georgetown (Pulau Pinang), Kuala Lumpur (Wilayah Persekutuan), Johor Baharu (Johor), Kuantan (Pahang) dan Kuching (Sarawak) telah dipilih sebagai responden. Sejumlah 300 soal selidik diedarkan secara pos kepada lima buah bandar menjadi jumlah soal selidik sebanyak 1,500. Soal selidik ini telah diedarkan secara pos pada bulan September 2013 kepada responden berdasarkan kepada direktori Yellow Pages.

1.6 Andaian dan Kekangan Kajian

Andaian

1. Sampel yang dipilih untuk kajian ini diandaikan dapat menggambarkan populasi kajian. Populasi kajian ini terdiri daripada peniaga milikan tunggal dari lima buah

kawasan bandar di Malaysia yang mewakili kawasan utara, barat, selatan, timur dan Malaysia Timur Malaysia.

2. Responden menjawab item-item dalam soal selidik dengan bebas.

Kekangan

1. Populasi kajian terhad kepada sampel dari lima buah kawasan bandar sahaja di Malaysia yang mewakili zon utara, selatan, barat, timur dan Malaysia Timur.
2. Kajian ini hanya menggunakan teori gelagat terancang untuk menjawab soalan kajian walaupun teori lain mungkin boleh digunakan.

1.7 Pembahagian Bab Dalam Disertasi

Kajian ini dibahagikan kepada 6 bab untuk memudahkan perbincangan dan kefahaman mengenai topik tersebut. Bab 1 dimulakan dengan pengenalan kepada kajian yang meliputi pernyataan masalah, objektif, persoalan dan sumbangan kajian. Bab 2 pula menjelaskan sistem pencukaian negara dan peranan ejen cukai di Malaysia. Bab 3 mengupas mengenai literatur-literatur dalam teori gelagat terancang dan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang digunakan termasuk penerangan berkenaan hubungan setiap pemboleh ubah dalam teori gelagat terancang dalam mempengaruhi gelagat penggunaan. Bab 4 membincangkan tentang metodologi kajian iaitu tentang pembentukan kerangka teori, hipotesis, pengukuran pemboleh ubah, pembentukan instrumen, pensampelan dan hasil kajian rintis. Bab 5 pula menerangkan berkenaan dapatan hasil kajian daripada data yang diperoleh daripada responden dengan menggunakan soal selidik. Bab terakhir iaitu

Bab 6 membicarakan berkenaan ringkasan kajian, implikasi terhadap teori, pembuat dasar dan cadangan kajian lanjutan.

BAB 2

SISTEM PENCUKAIAN DAN EJEN CUKAI DI MALAYSIA

2.0 Pengenalan

Bab ini membincangkan secara terperinci berkenaan peranan dan tanggungjawab pembayar cukai dalam sistem pencukaian rasmi (STR) dan sistem pencukaian taksiran sendiri (STS). Sistem pencukaian STR, STS dan e-filing dijelaskan dalam bab ini. Statistik penggunaan ejen cukai di Malaysia dan di luar negara dipaparkan dalam bab ini. Takrifan undang-undang pencukaian Malaysia berkenaan ejen cukai, peranan, tanggungjawab, bila pembayar cukai akan menggunakan ejen cukai, mengapa pembayar cukai menggunakan ejen cukai dan implikasi ke atas penggunaan perkhidmatan ejen cukai juga diterangkan secara terperinci dalam bab ini. Akhirnya peranan dan sumbangan peniaga milikan tunggal sebagai elemen dalam perusahaan kecil dan sederhana dengan pelaksana dasar cukai negara juga diketengahkan dalam bab ini.

2.1 Peranan dan Tanggungjawab Pembayar Cukai Dalam Sistem Taksiran Rasmi dan Sistem Taksiran Sendiri

Dalam Sistem Taksiran Rasmi (STR) pembayar cukai perlu mengisi segala maklumat berkaitan pendapatan, tuntutan perbelanjaan yang layak dan tuntutan pelepasan dalam

borang retan untuk setiap tahun taksiran yang berkaitan untuk pembayar cukai individu. Semua dokumen sokongan seperti penyata saraan, invois, salinan polisi insurans, penyata premium insurans, salinan surat lahir anak dan sebagainya yang dinyatakan dan dituntut haruslah disertakan bersama borang retan ke Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN). Oleh itu, dalam STR tanggungjawab pembayar cukai ialah mengisi borang retan untuk tahun taksiran berkenaan dan semua dokumen sokongan perlu disertakan untuk memudahkan pihak LHDN meluluskan sesuatu tuntutan semasa membuat proses semakan penaksiran. Ketiadaan dokumen sokongan akan menyebabkan tuntutan tersebut tidak dibenarkan walaupun pembayar cukai telah memohon atau menyatakan dalam borang retan beliau.

Persamaan antara sistem STS dengan STR adalah di mana pembayar cukai dikehendaki mengisi segala pendapatan yang diterima dan perbelanjaan yang dituntut dalam borang retan untuk tahun taksiran berkenaan. Perbezaan antara kedua-dua sistem ini ialah semua dokumen dalam STS harus disimpan sendiri oleh pembayar cukai untuk selama tujuh (7) tahun yang akan disahkan semasa pengauditan oleh LHDN. Pembayar cukai juga perlu mengira sendiri cukai yang perlu dibayar dan meremitkan bayaran cukai semasa memfailkan borang retan. Jika dibandingkan dengan STR, penaksiran cukai akan ditaksirkan oleh LHDN. Oleh itu, dalam STS tanggungjawab utama pembayar cukai ialah mengira sendiri cukai yang perlu dibayar dan menyimpan sendiri segala dokumen sokongan pencukaian dengan baik dan selamat.

Singh dan Bhupalan (2002) telah menyenaraikan lima peranan yang perlu dipikul oleh seseorang pembayar cukai, iaitu kejujuran dalam pendedahan maklumat dalam borang retan, pengetahuan dalam bidang pencukaian, ketepatan masa dalam memfailkan borang retan, ketepatan dalam pengiraan cukai yang betul supaya cukai sebenar tidak begitu berbeza dengan anggaran cukai dan mempunyai dokumen serta menyimpan rekod perniagaan yang lengkap.

Peranan pembayar cukai di bawah sistem STS perlu mempunyai tahap pengetahuan cukai yang baik untuk membolehkan beliau mengira cukai pendapatannya dengan tepat dan betul. Salah satu daripada objektif kajian ini ialah untuk mengetahui tahap pengetahuan cukai di kalangan pembayar cukai peniaga milikan tunggal.

2.2 Sistem Taksiran Sendiri dan Sistem Pemfailan Elektronik (E-filing)

Sistem Taksiran Sendiri (STS) yang diperkenalkan secara berperingkat-peringkat mulai tahun taksiran 2001 sehingga 2004 telah meliputi semua jenis pembayar cukai daripada sektor perniagaan, sektor bukan perniagaan dan individu.

Sistem pemfailan elektronik atau E-filing telah diperkenalkan pada tahun taksiran 2003 untuk pembayar cukai korporat dan individu pada tahun 2004, namun penggunaannya meluas hanya mulai tahun 2006. E-filing bermaksud pembayar cukai boleh mengisi dan menghantar borang retan mereka secara atas talian atau ‘*on-line*’ dengan menggunakan

komputer. Aplikasi e-filing ialah suatu kaedah penghantaran borang retan secara elektronik melalui Internet.

Untuk mencapai e-filing, pembayar cukai perlu mempunyai nombor pin dan kata laluan yang dikendalikan oleh unit e-hasil LHDN. Pengiraan cukai dilakukan secara automatik apabila pembayar cukai menginput maklumat pendapatan dan tuntutan di dalam borang retan secara atas talian. Antara matlamat yang ingin dicapai melalui e-filing ialah membantu pembayar cukai mengisi, mengira dan menghantar borang retan dengan mudah, tepat dan selamat. Oleh itu, tanggungjawab pembayar cukai dalam STS yang menggunakan e-filing ialah memastikan mereka mengisi maklumat percukaian yang dikehendaki dengan benar, betul dan tepat. Walau bagaimanapun, dalam belanjawan 2009, kerajaan telah memberi sedikit kelonggaran kepada pembayar cukai yang ingin mengubah atau meminda maklumat pencukaian tertakluk kepada beberapa syarat yang ditetapkan. Perubahan dan pindaan maklumat pencukaian itu hendaklah mengakibatkan pembayar cukai terpaksa membayar cukai tambahan. Pembayar cukai perlu mengisi pindaan maklumat dalam borang khas yang disediakan oleh LHDN.

2.3 Statistik Penggunaan Ejen Cukai

Jadual 2.1 menunjukkan bilangan firma perakaunan dan percukaian di Malaysia. Terdapat peningkatan yang amat ketara dalam bilangan firma perakaunan dari 1,001 pada tahun 2002 buah kepada 2,971 buah firma perakaunan pada 2010 iaitu peningkatan sebanyak 197%. Pada tahun 1983/1984 terdapat 3,234 orang ahli akauntan profesional

yang berdaftar dengan Institut Akauntan Malaysia dan bilangan ini telah meningkat kepada 28,489 orang ahli untuk tahun 2011/2012 (MIA, 2012). Peningkatan dalam bilangan ahli dan firma perakaunan boleh dikaitkan dengan pengenalan STS pada tahun 2001 di mana pembayar cukai dikehendaki mengira sendiri cukai mereka. Angka ini menunjukkan penanda bahawa telah wujud banyak ejen cukai di Malaysia yang secara langsung meningkat kos pematuhan cukai dalam bentuk kos yuran untuk menyediakan borang retan pembayar cukai. Di samping itu, terdapat seramai 3,035 ahli yang berdaftar dengan Institut Percukaian Malaysia (MIT, 2013) dan 2,084 ejen cukai telah berdaftar dengan LHDN seperti yang ditunjukkan dalam laman sesawangnya (<http://www.lhdn.gov.my>). Sementara itu, di negara maju seperti Amerika Syarikat, seramai 676,000 orang ejen cukai berdaftar dengan Jabatan Hasil Cukai negara tersebut (Tigue, 2014).

Jadual 2.1

Bilangan Firma Perakaunan di Malaysia

Tahun	Bilangan
2010*	2,971
2007*	2,209
2005*	1,987
2003	1,383
2002	1,001

Sumber: Banci Ekonomi Perkhidmatan Perniagaan 2011

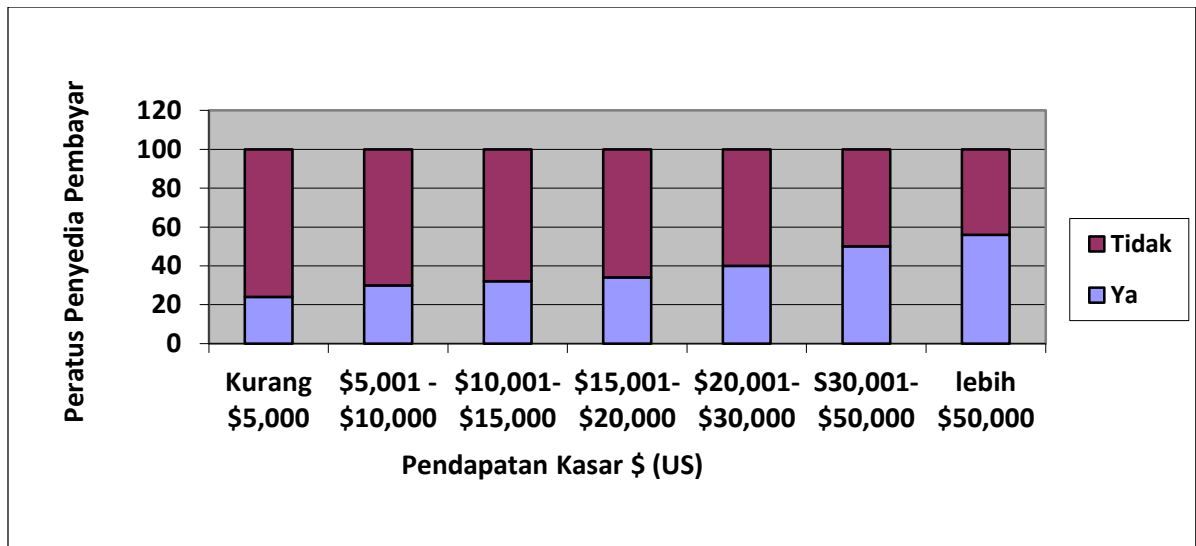
*Termasuk perkhidmatan percukaian

Dapatan daripada Banci Ekonomi Perkhidmatan Perniagaan 2011 berkenaan bilangan firma perakaunan di Malaysia memperkukuhkan keperluan kajian ini iaitu mengapakah

pembayar cukai lebih berminat menggunakan ejen cukai untuk membantu mengira cukai dan memfailkan borang retan daripada menguruskan sendiri seperti mana yang dikehendaki dalam matlamat STS. Peningkatan peratusan yang tinggi secara mendadak menggambarkan kebergantungan pembayar cukai kepada ejen cukai. Dapatan daripada beberapa buah negara seperti Amerika Syarikat dan Australia juga menunjukkan bahawa pembayar cukai masih menggunakan khidmat ejen cukai untuk hal-hal berkaitan pencukaian (Bird, 1994; External Revenue Service Report 6, 1984; Johns et al., 1989).

Untuk Borang BE yang terdiri daripada pembayar cukai yang hanya mempunyai sumber penggajian hampir semuanya dibuat secara sendiri. Sebelum itu, Sapiei dan Abdullah (2008) mendapati hampir semua pembayar cukai yang menerima pendapatan penggajian telah mengira dan memfailkan borang retan pencukaian tanpa bantuan sesiapa atau menggunakan bantuan ejen cukai yang berbayar. Ini merupakan perkara biasa di kebanyakan negara sedang membangun di mana majoriti pembayar cukai yang menerima sumber pendapatan daripada penggajian telah menguruskan hal-hal pencukaian secara sendiri tanpa bantuan daripada pihak ketiga sama ada berbayar atau tidak berbayar.

Pada amnya tandatangan ejen cukai dalam borang retan pelanggannya dapat membuktikan bahawa pembayar cukai telah membayar kepada pihak tertentu untuk membantu menyediakan borang retan atau menilai semula borang retan mereka (External Revenue Service Report 6, 1984). Untuk tahun 1982 peratus penggunaan perkhidmatan ejen cukai ialah 40.1% berbanding dengan 37.1% pada tahun 1981 di Amerika Syarikat.



Rajah 2.1

Penggunaan Penyedia Berbayar dengan Pendapatan Kasar Individu di Amerika Syarikat

Sumber: Internal Revenue Service 1982

Rajah 2.1 menunjukkan penggunaan penyedia berbayar dengan pendapatan kasar individu di mana semakin tinggi pendapatan pembayar cukai maka penggunaan khidmat penyedia berbayar atau ejen cukai akan meningkat.

Untuk tahun 2005/2006 di Amerika Syarikat terdapat 72.8% orang pembayar cukai individu dan 94.5% orang pembayar cukai korporat telah menggunakan ejen berbayar untuk menguruskan hal-hal pencukaian mereka. Dapatan dari Ariff dan Pope (2002) juga menunjukkan bahawa 94% daripada sampel syarikat yang disenaraikan di Bursa Saham Kuala Lumpur telah memperoleh bantuan daripada pihak profesional luaran untuk mengendalikan masalah pencukaian dan hanya 6% daripada jumlah sampel (80 buah syarikat) menyediakan keperluan pencukaian secara dalaman.

Kadar penggunaan ejen cukai di Australia hanyalah 20% dalam tahun 1980 tetapi meningkat kepada 72% pada tahun 1992, di mana 93% bagi individu yang mempunyai sumber perniagaan telah memfailkan borang retan melalui ejen cukai (Bird, 1994). Jumlah ejen cukai yang berdaftar di Australia ialah 31,646 dan 78.5% daripadanya atau 24,861 orang ejen cukai telah memfailkan borang retan dengan Pejabat Hasil Australia (Bird, 1994). Untuk tahun 2006/2007 sebanyak 27% daripada 11.8 juta orang pembayar cukai individu di Australia telah menyediakan borang cukai tanpa bantuan ejen cukai, ini bermakna 73% orang pembayar cukai individu di Australia telah menggunakan ejen cukai (Davidson, 2009).

Bloomquist, Albert dan Edgerton (2007) dalam kajian mereka berkenaan ketepatan pengiraan oleh ejen cukai telah merujuk kepada laporan IRS yang melaporkan bahawa dalam tahun 1996, 65% daripada retan cukai telah dibuat oleh ejen cukai, dan peratus ini meningkat kepada 74% dalam tahun 2005. Tigue (2014) mendapati 56% daripada 145 juta orang pembayar cukai individu di USA telah menggunakan ejen cukai berbayar untuk menguruskan hal pencukaian mereka.

Data-data berkenaan peratus yang menggunakan ejen cukai oleh pembayar untuk tahun taksiran berkaitan dapat diperoleh daripada pihak berkuasa percukaian di Amerika Syarikat, Australia dan New Zealand. Sebagai contoh dalam laporan pencukaian tahunan IRS di Amerika Syarikat dinyatakan bilangan dan peratus penggunaan ejen cukai mengikut jenis pembayar cukai dan jenis borang retan. Data-data seperti ini tidak dinyatakan dalam laporan percukaian tahunan di Malaysia.

2.4 Ejen Cukai

Hanya ejen cukai yang bertauliah boleh menyediakan dan memfailkan borang retan seterusnya mewakili pihak pembayar cukai apabila berurusan dengan hal-hal berkaitan pencukaian di LHDN. Ejen cukai sebagai orang yang pakar dalam bidang pencukaian menawarkan khidmat nasihat kepada pelanggan-pelanggannya, iaitu pembayar cukai.

Berikut adalah nama-nama yang sinonim dengan ejen cukai:

- i. Penyedia berbayar (*paid preparer*)
- ii. Profesional dalam pencukaian (*tax professional*)
- iii. Perunding pencukaian (*tax consultant*)
- iv. Pakar pencukaian (*tax expert*)
- v. Penasihat pencukaian (*tax adviser*)
- vi. Khidmat pencukaian (*taxation service*)
- viii. Pembantu pencukaian (*tax assistance*)
- ix. Akauntan (*accountant*)

Walaupun terdapat pelbagai nama ejen cukai yang berbeza namun kesemuanya menawarkan perkhidmatan pencukaian yang sama kepada pembayar cukai iaitu pada satu kadar bayaran yang dipersetujui oleh pembayar cukai.

Di Australia, ejen cukai ialah individu atau sebuah entiti yang telah berdaftar di bawah Akta Perkhidmatan Ejen Cukai 2009. Di negara ini juga, yuran untuk perkhidmatan pencukaian dibenarkan sebagai potongan jika dibayar kepada ejen cukai berdaftar sahaja (Singh, 2002). Dalam Bajet Malaysia 2015, yuran kepada ejen cukai untuk memfailkan borang retan dibenarkan sebagai potongan daripada pendapatan perniagaan mulai tahun taksiran 2015.

Di Australia perkhidmatan pencukaian oleh ejen cukai ditakrif dalam Akta Perkhidmatan Ejen Pencukaian 2009 sebagai seseorang yang;

- i. menyediakan borang retan, notis, penyata, pengaplikasian dokumen atau sebarang keperluan pembayar cukai mengikut undang-undang pencukaian.
- ii. menyediakan dan memfailkan borang retan bagi pihak pembayar cukai untuk suatu tahun taksiran.
- iii. memohon kepada Pesuruhjaya atau Tribunal Rayuan untuk penyemakan semula terhadap sesuatu taksiran atau keputusan yang dibuat oleh Jabatan Pencukaian.
- iv. memberikan khidmat rundingan berkenaan undang-undang pencukaian kepada pembayar cukai supaya ejen cukai dapat bergantung kepada pembayar cukai atau memudahkan tugas ejen apabila melaksanakan tuntutan pencukaian pelanggannya.
- v. mewakili ejen cukai apabila berurusan dengan Pesuruhjaya.

Di Amerika Syarikat sesiapa pun boleh membantu menyediakan borang retan untuk pembayar cukai tetapi apabila mewakili pembayar cukai ke jabatan pihak berkuasa pencukaian hanya peguam, akauntan dan ejen cukai berdaftar sahaja dibenarkan. Hanya golongan profesional atau berkecuali sahaja boleh mewakili pembayar cukai apabila berurusan dengan IRS dalam hal yang melibatkan prosiding penting seperti rayuan terhadap penaksiran atau prosiding pencukaian di mahkamah. Di New Zealand ejen cukai tidak perlu berdaftar tetapi ramai memilih untuk berdaftar bagi mendapatkan kelebihan seperti rayuan lanjutan masa dan mendapat pekeliling-pekeliling dari jabatan hasil (Singh, 2002).

Perkhidmatan ejen cukai merangkumi untuk perkhidmatan yang melibatkan pengaplikasian atau interpretasi sesuatu undang-undang pencukaian dan untuk perkhidmatan yang memerlukan perwakilan atau berurusan dengan Pesuruhjaya. Oleh itu, ejen cukai diperlukan mempunyai tahap pengetahuan dan pengalaman dalam undang-undang pencukaian.

Di Malaysia seksyen 153(3) Akta Cukai Pendapatan 1967 (ACP) mendefinisikan ejen cukai sebagai;

- (a) seseorang akauntan profesional yang diberi kuasa atau di bawah mana-mana undang-undang bertulis yang menjadi juruaudit sesebuah syarikat.
- (b) mana-mana akauntan profesional yang diluluskan oleh Menteri.
- (c) mana-mana orang lain yang diluluskan oleh Menteri atas syor Ketua Pengarah Lembaga Hasil Dalam Negeri.

Seseorang boleh menjadi ejen cukai dengan mengemukakan borang permohonan kepada Menteri Kewangan. Kelulusan ejen cukai bergantung pada kelayakan dan pengalaman serta keperluan mata pembangunan profesional berterusan (CPD). Seksyen 153(3)(b) dan (c) ACP adalah berkaitan dengan ejen cukai di mana lesen perlu diperbaharui setiap tiga tahun dari Menteri Kewangan.

Ejen cukai merupakan jambatan penghubung antara pembayar cukai dan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN). LHDN telah menerbitkan makalah STS-BK3 yang

menggariskan beberapa peranan dan tanggungjawab ejen cukai dalam mengendalikan urusan hal-hal pencukaian pembayar cukai seperti berikut:

1) Penggalak Pematuhan Sukarela

Antara matlamat utama dalam STS ialah pematuhan secara sukarela oleh pembayar cukai di mana pembayar mempunyai pengetahuan dalam hal-hal berkaitan dengan pencukaian seperti undang-undang hasil negara. Pembayar cukai akan mendapatkan khidmat nasihat ejen cukai apabila ia diperlukan. Perunding cukai atau ejen cukai diharap oleh LHDN agar sentiasa mematuhi undang-undang cukai semasa menyediakan borang retan pembayar cukai. Ejen cukai hendaklah memastikan pembayar cukai mendedahkan segala pendapatan yang diterima dan perbelanjaan yang dilibatkan secara benar dan tepat di mana ini secara tidak langsung menggalakkan pematuhan secara sukarela oleh pembayar cukai.

2) Tanggungjawab Ejen Cukai

Ejen cukai hendaklah sentiasa mematuhi Kod Etika Ejen Cukai yang disyorkan oleh LHDN semasa memberikan khidmat pencukaian kepada pembayar cukai atau pelanggan-pelanggannya.

Di antaranya:

a) Integriti

Seseorang ejen harus berkelakuan baik, jujur, amanah dan telus semasa menawarkan perkhidmatan pencukaian kepada pelanggan serta bekerjasama sepenuhnya dengan

LHDN apabila diminta berbuat demikian. Maklumat pelanggan hendaklah disimpan secara rahsia dan tidak boleh didedahkan kecuali dengan kebenaran pelanggannya. Ejen cukai perlu memberikan nasihat yang tepat kepada pelanggan-pelanggannya dalam hal pencukaaian mereka. Semua bayaran cukai yang dibuat oleh ejen cukai bagi pihak pelanggan hendaklah mempunyai bukti pembayaran seperti resit bayaran yang dikeluarkan oleh LHDN dan tidak boleh menyalahgunakan wang yang diamanahkan oleh pelanggannya. Ejen cukai juga harus memastikan hanya orang-orang yang berkeelayakan menjalankan kerja-kerja pengesahan dokumen pencukaaian pelanggan-pelanggannya.

b) Berkebolehan

Ejen cukai sebagai ahli profesional yang mahir dapat mempamerkan kepakaran yang tinggi semasa menjalankan atau memberikan khidmat nasihat cukai kepada pembayar cukai. Ejen cukai hendaklah arif dalam undang-undang dan pengetahuan teknikal dalam bidang pencukaaian supaya beliau dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan memenuhi keperluan pelanggannya. Beliau harus memastikan mempunyai maklumat terkini daripada LHDN mengenai perubahan atau pindaan dalam peraturan pencukaaian. Ejen cukai perlu melatih tenaga pekerja yang mengendalikan hal-hal pencukaaian terutamanya dalam aspek perundangan dan peraturan pencukaaian supaya mereka memiliki tahap pengetahuan cukai yang diperlukan. Ejen cukai hendaklah memastikan borang retan telah diisi dengan maklumat yang betul dan tepat serta mempunyai dokumen sokongan yang sah. Semua garis panduan yang dikeluarkan oleh LHDN perlulah dipatuhi oleh ejen cukai semasa memfailkan borang retan pelanggannya.

Ejen cukai perlu mengendalikan kes-kes pencukaian pelanggan yang bermasalah dengan LHDN. Sekiranya masalah berkaitan dengan taksiran, maka bukti atau asas yang kukuh perlu diberikan kepada pihak berkuasa untuk dipertimbangkan. Jika ada sebarang pertanyaan dari LHDN, maka ejen cukai bertanggungjawab memberikan maklum balas terhadap kemusykilan tersebut dengan segera dan lengkap.

c) Khidmat Nasihat Profesional

Setiap nasihat yang diberikan kepada pelanggan hendaklah berasaskan dan berpandukan kepada undang-undang percukaian yang terkini. Ejen cukai memainkan peranan dan tanggungjawab dalam mendidik pembayar cukai dengan menasihatkan dan menekankan betapa pentingnya memenuhi kewajipan membayar cukai yang betul dan mematuhi undang-undang pencukaian. Ejen cukai juga harus mendidik pelanggannya tentang kepentingan menyimpan rekod-rekod perniagaan dengan selamat bagi memudahkan pihak LHDN mendapatkan maklumat apabila diminta dan mengelakkan daripada dikenakan penalti.

Ejen cukai harus memperingatkan pembayar cukai pentingnya menyediakan peruntukan kewangan yang secukupnya bagi bayaran penjelasan cukai yang perlu dibayar dan mematuhi jadual pembayaran ansuran cukai dengan tepat pada masanya. Ini bagi mengelakkan daripada dikenakan penalti akibat kelewatan.

2.5 Tindakan ke Atas Ejen Cukai

Di bawah seksyen 114A Akta Cukai Pendapatan 1967, sekiranya ejen cukai telah memberikan nasihat kepada pembayar cukai yang mengakibatkan pengurangan cukai daripada yang sepatutnya, maka ejen itu boleh dikenakan denda di antara RM2,000 hingga RM20,000 atau dipenjarakan tidak melebihi tiga tahun atau kedua-duanya sekali. Denda ini tidak akan dikenakan jika ejen cukai didapati telah mengambil semua langkah yang sepatutnya semasa memberikan nasihat cukai.

Bidang atau skop tugas pihak perunding cukai adalah untuk membantu menyediakan borang retan, mewakili dan menasihati pembayar cukai semasa berhubung dengan LHDN. Ejen cukai berperanan sebagai orang perantaraan antara pembayar cukai dan LHDN. Seseorang ejen cukai mestilah memberikan nasihat pencukaian yang berkualiti, berprofesional dan beretika.

Pendaftaran ahli-ahli profesional pencukaian adalah mustahak untuk melindungi pembayar cukai. Ejen cukai sebagai seorang yang berprofesional dan berkebolehan dapat meningkatkan kecekapan dalam pentadbiran LHDN. Ejen cukai yang pakar dalam pencukaian dan berintegriti adalah seorang yang beretika semasa mengamalkan atau memberikan perkhidmatan kepada pembayar cukai.

Di Malaysia ahli profesional pencukaian terdiri daripada akauntan dari Institut Akauntan Bertauliah Malaysia (CAIM), peguam, ahli dari Institut Pencukaian Bertauliah Malaysia

(CTIM) dan akauntan percukaian dari Persatuan Akauntan Percukaian Malaysia (MATA). Ahli-ahli percukaian ditadbir, diurus dan diawasi oleh institut masing-masing dari segi sikap profesional, kod profesional dan mendisiplinkan ahli yang melanggar etika institut. Institut-institut profesional boleh memantau prestasi penasihat atau ejen cukai dan boleh mengenakan tindakan disiplin terhadap ahli-ahlinya. Badan profesional seperti CAIM dan CTIM dapat memastikan bahawa terjemahan atau interpretasi dan penggunaan garis panduan etika untuk ahlinya adalah konsisten sepanjang masa.

Terdapat juga ejen cukai yang bukan ahli institut profesional yang menjalankan perkhidmatan percukaian kepada pembayar cukai. Ejen cukai yang bukan ahli institut profesional (Seksyen 153(3) (b) dan (c) Akta Cukai Pendapatan (ACP)) adalah sukar untuk dipantau dan diawasi kecuali apabila lesennya perlu diperbaharui setiap dua tahun dengan mendapatkan kelulusan dari Menteri Kewangan. LHDN boleh memaklumkan kepada CAIM dan CTIM berkenaan ahli-ahlinya yang melakukan kesalahan semasa mewakili pembayar cukai. Seseorang ejen cukai melakukan kesalahan jika membantu atau mempengaruhi pembayar cukai melakukan kesalahan seperti memberikan maklumat yang salah, melarikan cukai, penipuan, menghalang pegawai LHDN menjalankan tugas dan melambatkan penyiasatan (seksyen 113, 114, 116 dan 121 dalam ACP). LHDN mempunyai kuasa untuk menghalang ejen cukai yang bermasalah daripada memfailkan borang retan atau mewakili pembayar cukai tersebut.

Di USA terdapat sistem hukuman atau penalti terhadap penasihat cukai manakala di New Zealand undang-undang awam sudah memadai untuk menghukum penasihat cukai yang

tidak menjalankan tugas dengan baik atau perlakuan buruk atau nasihat tidak betul atau ada unsur penipuan. Di New Zealand pembayar cukai juga boleh menuntut remedi daripada penasihat yang telah mengakibatkan pembayar cukai dikenakan cukai yang lebih walaupun nasihat yang betul telah diberikan (Singh, 2002).

2.6 Bilakah Pembayar Cukai Perlu Menggunakan Ejen Cukai?

Koettters (2008) memberikan pandangan bahawa terdapat beberapa faktor apabila pembayar cukai di Amerika membuat keputusan untuk menggunakan ejen cukai bagi menyedia dan memfailkan borang retan seperti berikut:

- a. Tahap pendapatan yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang kurang pendapatan bagi mendapat manfaat sepenuhnya penggunaannya ejen cukai.
- b. Perubahan dalam corak kehidupan seperti penceraian, perkahwinan, kelahiran anak, kematian orang tua, penjagaan anak kurang upaya dan pengambilan anak angkat.
- c. Matlamat dan perancangan kewangan seperti persaraan dan pengurusan harta.
- d. Memiliki perniagaan sendiri.
- e. Pemotongan perbelanjaan yang besar atau signifikan seperti perbelanjaan perubatan, cukai hartanah, cukai jualan dan sumbangan atau derma.
- f. Tempat bekerja dan tempat tinggal adalah berbeza.
- g. Penjualan atau pelupusan harta atau menyewa harta.
- h. Pelaburan yang besar
- i. Kemusnahan atau kecurian stok atau harta.

- j. Perubahan yang besar dalam kewangan seperti menerima harta pusaka, amaun penyelesaian mahkamah atau beroleh kemenangan dalam pertandingan atau berjudi.

Di Malaysia tidak ada sebarang kajian secara empirikal dijalankan untuk mengetahui bilakah pembayar cukai akan membuat keputusan menggunakan ejen cukai. Item-item yang ditentukan oleh Koettters (2008) boleh digunakan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi pembayar cukai dalam membuat keputusan menggunakan ejen cukai. Bardai (1992) dalam kajian mengenai literasi cukai pembayar cukai mendapati golongan peniaga yang paling tinggi menggunakan ejen cukai. Ini adalah selari dapatan dari Koettters (2008) di mana golongan peniaga sendiri atau peniaga milikan tunggal adalah salah satu daripada faktor yang mempengaruhi penggunaan ejen cukai.

2.7 Mengapa Pembayar Cukai Menggunakan Ejen Cukai?

Pada amnya nasihat atau bantuan daripada ahli profesional seperti perunding pencukaian diperlukan oleh pembayar cukai apabila mendapati sistem pencukaian adalah sukar atau kompleks untuk difahami atau diterjemahkan. Selain itu khidmat pencukaian juga digunakan untuk kes-kes pencukaian yang rumit.

Baldry dan McKinsty (1997) menyatakan terdapat banyak faktor yang menentukan penggunaan ejen cukai tetapi yang paling utama ialah kos dan manfaatnya. Kos yang terlibat ialah yuran bersih selepas ditolak sebagai perbelanjaan layak, kos sendiri

(tambang, pos, telefon dan lain-lain) dan masa yang diambil untuk berjumpa, berbincang, menyediakan dan mengambil semula dokumen untuk ejen cukai. Baldry dan McKinsty (1997) juga telah menjelaskan manfaat atau kelebihan menggunakan ejen cukai, antaranya ialah masa yang dijimatkan jika disediakan secara sendiri dan potensi pengurangan liabiliti cukai. Ejen cukai dapat mengenal pasti dan memberitahu kepada pembayar cukai berkenaan beberapa penambahan dalam perbelanjaan yang layak, rebat dan sebagainya yang sebelum ini memang tidak diketahui atau dikesan oleh pembayar cukai. Menurut Baldry dan McKinsty (1997), penggunaan ejen cukai juga dapat mengurangkan risiko dan ketidakpastian yang dihadapi oleh pembayar cukai terutama apabila STS diperkenalkan di mana ada unsur penguatkuasaan melalui pengauditan. Kepakaran dalam pengetahuan cukai dapat meminimumkan kesalahan dan mengurangkan risiko penalti atau denda. Bagi jangka masa yang lebih panjang, ejen cukai dapat menyediakan perancangan cukai di mana dapat menguruskan hal-hal kewangan yang dapat meminimumkan cukai.

Kajian oleh Bird (1994) tentang mengapa individu bukan perniagaan menggunakan ejen cukai untuk menyedia dan memfailkan borang retan ke Pejabat Hasil Australia (*Australian Taxation Office* (ATO)) mendapati beberapa faktor menjadi kriteria pertimbangan iaitu persepsi bahawa ejen cukai dapat melakukan kerja pencukaian yang lebih baik, borang retan yang kompleks, ejen lebih mengetahui potongan yang boleh dituntut dan mudah serta tidak membebankan.

Ariff dan Pope (2002) dalam kajian terhadap 80 buah syarikat yang disenaraikan dalam Bursa Saham Malaysia mendapati 63% menggunakan khidmat pencukaian luaran adalah untuk menyediakan borang retan pencukaian kerana kekurangan kepakaran (pengetahuan teknikal) untuk menyediakannya, 19% kerana lebih kos efektif dan 18% kerana polisi syarikat untuk pengesahan dan penasihat dari pihak luar.

Menurut Josephine (2009) terdapat tiga faktor mengapa pembayar cukai menggunakan khidmat ejen cukai, iaitu untuk penjimatan masa dalam mengisi borang retan, pengiraan dan keperluan pencukaian yang kompleks dan tidak kos efektif untuk membuatnya sendiri.

Kajian oleh Hite, Toby dan Bryan (1992) mendapati bahawa pembayar cukai yang terdiri dari pemilik perniagaan kecil mempunyai empat motivasi apabila menggunakan ejen cukai iaitu:

1. Memastikan borang retan disediakan dengan betul;
2. Membayar cukai yang kurang;
3. Mengelak daripada penalti cukai yang berat; dan
4. Mengurangkan risiko daripada pengauditan.

Responden-responden dalam kajian ini memberikan keutamaan kepada penyediaan borang retan yang tepat diikuti dengan pengelakan penalti yang berat, pembayaran cukai yang rendah dan akhir sekali mengurangkan peluang untuk diaudit oleh pihak berkuasa pencukaian. Ujian-t berpasangan menunjukkan kadar perbezaan yang signifikan antara

keempat-empat motivasi penggunaan ejen cukai di kalangan pemilik peniagaan kecil. Kadar perbezaan antara empat motivasi didapati tidak signifikan kepada saiz firma ejen cukai, pendapatan responden, pendapatan bersih, bilangan pekerja, jenis industri dan faktor demografi (usia, jantina, pelajaran, dan pendapatan isi rumah). Pemilik korporat lebih bersetuju dalam hal motivasi menyediakan borang retan dengan tepat berbanding dengan peniaga milikan tunggal. Pemilik perniagaan kecil yang tidak memiliki kepentingan 100 % lebih bermotivasi dalam penyediaan borang retan yang betul dan pengelakan penalti berbanding dengan pemilik perniagaan kecil yang memiliki 100% perniagaan tersebut.

Sanford (1989) melaporkan bahawa penalti yang berat dikenakan oleh pihak berkuasa pencukaian ke atas perniagaan kecil kerana tidak mematuhi peraturan pencukaian menyebabkan banyak peniaga kecil terpaksa menggunakan khidmat akauntan untuk memfailkan borang retan mereka. Hajah (1996) melaporkan bahawa antara golongan berniaga merupakan golongan yang tinggi menggunakan ejen cukai dan bersetuju dengan Sanford (1989) iaitu penalti yang berat dikenakan kepada mereka yang melarikan cukai berkemungkinan antara faktor menyebabkan golongan ini menggunakan khidmat ejen cukai untuk menguruskan cukai pendapatan.

2.8 Implikasi Penggunaan Ejen Cukai

Kejayaan matlamat STS bergantung kepada sejauh manakah pembayar cukai menguruskan sendiri hal-hal pencukaian mereka? Kebergantungan yang ketara seperti

mana yang dibuktikan oleh dapatan di Malaysia menunjukkan bahawa matlamat kerajaan untuk melahirkan pembayar cukai yang arif dalam hal pencukaian tidak begitu berkesan. Ada beberapa implikasi atau kesan akan berlaku jika pembayar cukai lebih berminat menggunakan ejen cukai untuk menguruskan hal-hal pencukaian seperti mengira dan memfailkan borang retan mereka.

Slogan dalam misi IRS mengenai *Good and Service Tax* (GST) ialah “anda boleh melakukannya sendiri dan tidak memerlukan ejen cukai kerana kami boleh membantu”. Walaupun tiada data sokongan diperoleh mengenai tahap penggunaan ejen cukai dalam GST di Amerika Syarikat namun statistik pembayar cukai sama ada individu atau syarikat untuk cukai pendapatan di Amerika, Australia dan Malaysia jelas menunjukkan bahawa sebahagian besar daripada mereka telah menggunakan ejen cukai untuk menyediakan pengiraan cukai dan memfailkan segala dokumen pencukaian kepada pihak berkuasa cukai. Walaupun misi dalam perancangan GST ialah pembayar cukai tidak menggunakan ejen cukai tetapi data dalam cukai yang telah sedia ada iaitu cukai pendapatan menunjukkan kebergantungan terhadap ejen masih lagi di tahap tinggi.

Pembayar cukai yang tahu mengira cukai pendapatan dengan tepat dan betul akan bersikap lebih progresif atau terbuka apabila kerajaan bercadang memperkenalkan cukai baru seperti cukai barangan dan perkhidmatan. Dalam bajet 2006, kerajaan telah membentang usul mengenai cukai barangan dan perkhidmatan (GST) yang sepatutnya dilaksanakan pada bulan Januari 2007. Usul atau cadangan ini telah mendapat beberapa bantahan daripada pembayar cukai. Antara alasan yang diberikan ialah masih tidak

bersedia menerima cukai baru dan kekurangan pengetahuan dalam GST. Ini merupakan satu kesan negatif terhadap pengenalan cukai baru akibat daripada keadaan di mana pembayar cukai kurang berpengetahuan dalam hal pencukaian. Sikap agresif yang ditunjukkan oleh pembayar cukai apabila kerajaan ingin memperkenalkan GST terhasil akibat daripada kesan menyerahkan semua hal pencukaian kepada ejen cukai untuk menguruskannya. Pembayar cukai yang kurang arif dalam hal-hal pencukaian akan menyerahkan bulat-bulat kepada ejen cukai untuk menyediakan semua dokumen pencukaian mereka. Pembayar cukai yang kurang arif dalam bidang pencukaian juga tidak akan menyediakan borang retan kerana tidak begitu yakin dan tidak mahu menanggung risiko penalti oleh LHDN akibat kesalahan dalam pengiraan cukai pendapatan.

Pembayar cukai yang menggunakan ejen cukai untuk memfailkan borang retan mungkin memandang negatif dan menolak terhadap sebarang usaha kerajaan untuk memperkenalkan pembaharuan dalam sistem pencukaian negara seperti cukai GST. Akibatnya pelaksanaan GST telah ditunda oleh Kementerian Kewangan kepada suatu tarikh yang akan diumumkan kelak ("Government", 2006). Ada beberapa alasan mengapa GST telah ditunda, antaranya ialah peniaga belum bersedia selain dari mendapat bantahan daripada pembayar cukai. Akhirnya selepas beberapa tahun kemudian GST akan dilaksanakan pada 1 April 2015.

Kebergantungan pembayar cukai terhadap ejen cukai mempunyai beberapa implikasi terutama apabila Kerajaan melakukan pembaharuan dalam sistem cukai negara. Kesan

kesilapan dalam mengisytiharkan pendapatan boleh berlaku apabila pihak ketiga seperti ejen cukai menguruskan hal-hal percukaian seseorang pembayar cukai. Kos pematuhan akan meningkat apabila pembayar cukai menggunakan ejen cukai. Kos pematuhan yang tinggi boleh mempengaruhi pematuhan cukai. Yuran yang dikenakan oleh ejen cukai untuk perkhidmatan cukai adalah termasuk cukai perkhidmatan sebanyak enam (6)%. Pengenalan GST akan memberi kesan kepada yuran perkhidmatan yang secara tidak langsung memberi kesan kepada kos pematuhan. Tiga faktor terhadap implikasi menggunakan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal iaitu kesan kepada pembaharuan cukai negara, pengisytiharan pendapatan dan kos pematuhan telah dibincangkan maka disyorkan kajian boleh dijalankan di Malaysia untuk mengetahui secara lebih lanjut implikasi penggunaan ejen cukai di Malaysia.

2.9 Peniaga Milikan Tunggal

Peniaga milikan tunggal adalah sama dengan individu dalam sesebuah perniagaan di mana pemilikan perniagaan tersebut dipegang 100% oleh seorang individu itu sahaja (Hamed, Mohd Daud & Abdul Khalid, 2001). Undang-undang tidak membezakan antara pemilik dengan perniagaan tunggal. Peniaga milikan tunggal mempunyai pilihan untuk menggunakan nama perniagaan selain dari namanya sendiri untuk perniagaannya. Perniagaan tunggal amat mudah ditubuhkan dan peniaga milikan tunggal mempunyai kuasa sepenuhnya membuat keputusan perniagaan. Semua keuntungan dan kerugian menjadi milik dan tanggungan sepenuhnya peniaga milikan tunggal tersebut. Aset perniagaan tunggal merupakan milik sepenuhnya peniaga milikan tunggal dan hutang

perniagaan tunggal adalah tanggungan peniaga milikan tunggal sepenuhnya di mana harta persendirian mungkin terpaksa digunakan untuk menyelesaikan hutang yang masih belum dijelaskan oleh peniaga milikan tunggal. Tanggungan peniaga milikan tunggal adalah tidak terhad. Cukai syarikat tidak dikenakan ke atas keuntungan perniagaan tunggal tetapi akan ditambah dengan pendapatan lain peniaga milikan tunggal dan dikenakan cukai pada kadar individu. Keuntungan perniagaan tunggal diberikan insentif pencukaian sama seperti keuntungan syarikat seperti belanja perniagaan yang layak, elaun modal dan sebagainya.

2.9.1 Peniaga Milikan Tunggal dan Perusahaan Kecil Sederhana (PKS)

Kajian ini akan berusaha menjawab fenomena mengapa pembayar cukai yang terdiri dari pengusaha atau peniaga milikan tunggal yang terlibat dalam Perusahaan Kecil Sederhana (PKS) memilih menggunakan perkhidmatan ejen pencukaian untuk memfailkan borang retan dan mengira cukai yang perlu dibayar. Peniaga milikan tunggal dari PKS dipilih sebagai unit kajian kerana PKS telah memperoleh pengiktirafan daripada kerajaan atas sumbangan yang menggalakkan dalam keluaran dalam negara kasar, guna tenaga dan eksport untuk beberapa dekad yang lalu. Walaupun saiz syarikat di abad ke-21 ini bertambah besar, namun PKS tetap diperlukan untuk memainkan peranan yang penting dalam menyokong perniagaan besar. PKS mempunyai beberapa kekangan seperti saiz pasaran yang tidak luas dan skala ekonomi yang tidak langsung. Syarikat besar lazimnya “*outsource*” sebahagian operasinya kepada PKS .

PKS merupakan sebahagian daripada sistem perniagaan di Malaysia. Malah PKS merupakan tulang belakang dalam masyarakat perniagaan dan memainkan peranan yang signifikan dalam ekonomi negara. Ia juga satu sektor perniagaan negara yang memacu pembangunan ekonomi negara. Banyak syarikat pengilangan yang besar memerlukan khidmat sokongan dari PKS. Timbalan Menteri Tenaga, Komunikasi dan Multimedia, Datuk Chan Yoke Choy menganggap PKS sebagai pemangkin kepada ekonomi Negara ("Are", 1999). Perkhidmatan yang disediakan oleh PKS dianggap amat mustahak untuk perniagaan lain beroperasi. Sumbangan PKS kepada negara boleh dilihat daripada segi peluang pekerjaan, penggunaan sumber tempatan, mewujudkan masyarakat yang seimbang dan progresif, peranan sebagai penggenap untuk syarikat besar yang lain, meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan negara secara keseluruhannya (Wahab, 1997). Penggunaan ejen cukai untuk memfailkan borang retan PKS akan menambahkan kos operasi dan perlu dikawal untuk kemajuan perniagaan mereka. Kajian oleh Loh et al. (1997) mendapati bahawa kos pematuhan cukai untuk syarikat bersaiz kecil adalah lebih tinggi daripada syarikat bersaiz besar yang disenaraikan di papan utama Bursa Malaysia. Kajian ini juga menganggar kos pematuhan untuk PKS akan lebih tinggi berbanding dengan syarikat yang disenaraikan disebabkan syarikat besar memiliki kelebihan dalam bentuk skala ekonomi.

Terdapat pelbagai definisi mengenai PKS. Kriteria daripada segi kuantitatif dan kualitatif digunakan untuk mengelaskan maksud PKS. Kriteria kuantitatif adalah daripada modal berbayar, bilangan pekerja, nilai jualan, nilai aset dan sebagainya. Manakala kriteria kualitatif pula terdiri daripada pengurusan organisasi yang lebih kecil di mana pengurus

firma merupakan pemilik firma itu sendiri, operasi dan pemasaran terhad di peringkat tempatan sahaja dan sumber dana yang terhad. PKS di Malaysia didefinisikan untuk sektor pembuatan nilai jualan tahunan kurang daripada RM50 juta atau jumlah pekerja kurang dari 200 orang dan untuk sektor perkhidmatan dan lain-lain nilai jualan tahunan kurang dari RM20 juta atau jumlah pekerja kurang dari lima puluh (75) orang (SME Corp, 2013). Berdasarkan kepada Banci Ekonomi 2011 dari Jabatan Statistik Malaysia terdapat sebanyak 645,136 perniagaan beroperasi di Malaysia sebagai Perusahaan Industri Kecil Sederhana (PKS). Sektor perkhidmatan merupakan sektor yang terbesar PKS terlibat, iaitu meliputi sebanyak 90.0%, ini diikuti dengan sektor pembuatan sebanyak 5.9% dan sektor pertanian sebanyak 1.0%. Di Malaysia 97.3% buah industri terdiri daripada PKS (“PKS”, 2014).

Usahawan-usahawan dalam PKS telah diiktiraf dari segi memainkan peranan yang penting dan kritikal bagi menyokong pembangunan ekonomi negara. Perniagaan kecil memberikan sumbangan yang signifikan dalam konteks penggunaan guna tenaga dan pengagihan pendapatan negara. Malah ahli politik menganggap PKS sebagai *lifeblood of the economy* iaitu sektor perniagaan yang cukup penting untuk menyumbang kepada kebajikan rakyat dan ekonomi sesebuah negara. PKS mempunyai fokus yang mustahak dalam memberikan pekerjaan dan perkembangan ekonomi Negara.

Walaupun Perusahaan Kecil Sederhana (PKS) penting dalam pembangunan ekonomi negara, namun kajian dapati kefahaman PKS terhadap sistem pencukaian negara adalah kurang. Hashim dan Saari (2005) menegaskan bahawa sorotan karya berkenaan PKS

yang dapat menyelongkar teori atau pengetahuan berkenaan PKS adalah pada tahap yang minima dan sektor ini amat kurang mendapat perhatian untuk dibuat kajian secara empirikal. Kekurangan literatur mengenai kajian pengetahuan cukai dan gelagat penggunaan ejen cukai di Malaysia yang terhad menandakan bahawa wujud sebuah lompong ilmu PKS yang boleh diselongkar dalam konteks pencukaian ini. Isu tahap pengetahuan cukai di kalangan PKS dan penggunaan ejen cukai untuk memfailkan borang retan oleh PKS akan menjadi dua isu konseptual yang akan dijadikan fokus dalam kajian ini.

Walaupun PKS memainkan peranan yang penting dalam memacu ekonomi negara, namun seperti organisasi perniagaan yang lain, sektor keusahawanan ini masih mempunyai beberapa kelemahan yang membantut keuntungan dan perkembangannya. Antara kelemahan yang ketara yang dihadapi oleh PKS ialah kekurangan modal mengakibatkan penggunaan teknologi lama dalam operasi mereka (Hashim, 2002). Selain itu, masalah yang dihadapi oleh PKS ialah kekurangan dalam sumber, pengurusan, teknologi yang rendah dan persaingan. Hashim (1999) telah menjalankan satu tinjauan ke atas 100 buah PKS di Malaysia dan berjaya mengenal pasti 193 jenis kelemahan dalam pengurusan yang dikelaskan kepada enam fungsi iaitu pengurusan sumber manusia, pemasaran, operasi pengeluaran, kewangan, pengurusan strategik dan pengurusan am. Bukti kajian mengenai kelemahan PKS dalam pengurusan akan digunakan sebagai satu asas menjurus kepada kelemahan pengurusan PKS dalam pencukaian yang disokong dengan penggunaan khidmat berbayar untuk menyediakan urusan pencukaian.

2.9.2 Galakan Cukai untuk Peniaga Milikan Tunggal

Jika sesebuah syarikat atau firma Malaysia memenuhi kriteria PKS, kerajaan telah menyediakan berbagai-bagai insentif, bantuan, kemudahan dan galakan untuk sektor ini berkembang dan berdaya saing dengan perusahaan lain. Bantuan modal daripada pembiayaan PKS yang layak melalui sumber dana pinjaman disediakan oleh kerajaan melalui Bank Negara dan bank perdagangan. Setiap tahun dalam pembentangan belanjawan kerajaan memberikan beberapa insentif pencukaian kepada PKS. Contohnya dalam belanjawan 2009 yang diumumkan oleh Menteri Kewangan pada 29 Ogos 2008 di Parlimen telah mencadangkan agar semua aset bagi loji dan mesin PKS yang dibeli pada tahun taksiran 2009 dan 2010 diberikan elaun modal yang dipercepatkan (*accelerated capital allowance*) iaitu elaun modal yang layak dapat dituntut dalam jangka masa setahun. Semua aset bernilai kecil dibenarkan menuntut elaun modal dalam tempoh masa setahun. Had maksimum tuntutan elaun modal untuk aset bernilai kecil berjumlah RM10,000 telah diberikan kepada PKS. Dana bernilai RM1.2 bilion yang dibiayai oleh Bank Negara telah diperuntukkan bagi tujuan pemodenan dan membantu mengurangkan kos operasi PKS. Peranan dan kepentingan PKS telah diiktiraf oleh kerajaan melalui peruntukan dana khas untuk pembangunan PKS dan pengenalan insentif pencukaian yang menarik dalam setiap belanjawan.

Pengenalan beberapa galakan cukai untuk PKS tersebut dapat membantu sektor ini menambah aliran tunai, persaingan melalui pelaburan, mengganti dan meningkatkan operasi melalui penggunaan peralatan dan mesin yang moden dan canggih serta

menjimatkan tenaga. Insentif pencukaaian ini juga dapat merancakkan lagi dalam mengembangkan aktiviti eksportnya.

2.9.3 Peniaga Milikan Tunggal dan Pembuat Dasar Cukai Negara

Pergantungan peniaga milikan tunggal terhadap ejen cukai bukti kepada kerajaan bahawa antara kemungkinan puncanya ialah sistem pencukaaian negara adalah kompleks. Dasar pencukaaian negara melalui Sistem Taksiran Sendiri (STS) adalah untuk melihat pembayar cukai mengira cukai mereka sendiri iaitu tidak menggunakan banyak bantuan luar contohnya ejen cukai. Pergantungan pembayar cukai terutama peniaga milikan tunggal kepada perkhidmatan ejen cukai boleh meningkatkan kos pematuhan yang bertentangan dengan matlamat STS iaitu mengurangkan kos ini. Kajian ini dapat memberikan beberapa input penting kepada kerajaan bagaimana untuk menggalakkan pembayar cukai seperti peniaga milikan tunggal dapat memfailkan borang retan mereka sendiri. Kefahaman mengenai niat atau faktor-faktor yang menyebabkan penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal boleh digunakan sebagai asas oleh kerajaan apabila menggubal dasar untuk menjayakan matlamat pencukaaian negara.

Apabila pembayar cukai berpengetahuan dalam ilmu pencukaaian maka ini akan memudahkan kerajaan memperkenalkan beberapa penambahbaikan dalam sistem pencukaaian negara. Penangguhan perlaksanaan GST akibat masyarakat peniaga dan orang awam yang masih belum bersedia merupakan simptom bahawa pembayar cukai kurang berpengetahuan dalam cukai ini. Pengetahuan cukai yang rendah yang dimiliki

oleh peniaga milikan tunggal boleh menyebabkan peniaga milikan tunggal bergantung pada perkhidmatan ejen cukai. Kajian ini dapat memberikan input tentang tahap pengetahuan cukai yang dimiliki oleh peniaga milikan tunggal dan sebab timbul niat untuk menggunakan ejen cukai. Langkah-langkah yang baik boleh dilaksanakan oleh kerajaan agar pembayar cukai memiliki ilmu pencukaian yang secukupnya agar pembaharuan polisi cukai dapat dibangunkan tanpa mengalami kesukaran.

Kajian ini juga dapat membantu pengurusan peniaga milikan tunggal mengenal pasti langkah-langkah penting atau yang perlu dilakukan untuk membolehkan peniaga milikan tunggal sendiri menguruskan hal-hal berkaitan dengan pencukaian tanpa penggantungan kepada ejen cukai. Peniaga milikan tunggal juga perlu memahami bahawa jika maklumat adalah tepat dan teratur ini dapat mengurangkan kos pematuhan cukai. Mengkaji mengenai gelagat peniaga milikan tunggal dalam hal berkaitan penggunaan ejen cukai dapat menyediakan maklumat baru mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perhubungan peniaga milikan tunggal dan ejen cukai yang boleh dijadikan asas pertimbangan dalam membentuk strategi kejayaan dasar pencukaian negara.

2.10 Rumusan

Peranan dan tanggungjawab utama ejen cukai ialah membantu pembayar cukai mematuhi dan memenuhi melaksanakan tanggungjawab mereka, iaitu melaporkan pendapatan yang benar dan membayar cukai yang betul. Ejen cukai haruslah bertauliah dan mempunyai kepakaran dan pengalaman yang mencukupi untuk membantu pembayar cukai dan

LHDN. Pembayar cukai memerlukan khidmat ejen untuk memenuhi keperluan percukaian dan akibat kekurangan yang ada pada mereka. Ejen cukai perlu memberikan khidmat nasihat secara profesional dan beretika. Di dalam STR, ejen cukai tidak boleh dipersalahkan atau dipertanggungjawabkan ke atas kesalahan dalam borang retan pelanggannya. Pembayar cukai adalah bertanggungjawab ke atas segala maklumat pencukaian dalam borang retan. Seksyen baru 114(1A) Akta Cukai Pendapatan 1967 menyebut bahawa sesiapa sahaja yang membantu dalam proses penyediaan borang retan pembayar cukai adalah bertanggungjawab apabila berlaku kesalahan cukai melainkan jika beliau dapat membuktikan di mahkamah bahawa bantuan dan khidmat nasihat yang diberikan kepada pelanggannya telah dijalankan secara profesional, beretika dan munasabah. Ejen cukai jika dibanding dalam STR mempunyai tugas untuk menjaga pelanggan mereka dengan baik dalam STS. Secara tidak langsung seksyen 114(1A) telah menambah beban risiko kepada ejen cukai apabila memberikan khidmat nasihat pencukaian kepada pelanggan mereka. Borang retan yang disediakan oleh ejen cukai perlulah dibuat secara berhati-hati kerana kesalahan dalam borang retan yang mengakibatkan pengurangan cukai boleh menyebabkan ejen cukai itu dikenakan hukuman. Dalam STR ejen cukai tidak dikenakan denda oleh pihak berkuasa jika berlaku kesalahan atau kesilapan dalam borang retan yang disediakan oleh ejen cukai bagi pihak pelanggan (pembayar cukai) yang menyebabkan berlaku kekurangan dalam cukai yang sebenar. Oleh itu, ejen cukai perlu berhati-hati apabila memberikan perkhidmatan kepada pelanggan mereka.

BAB 3

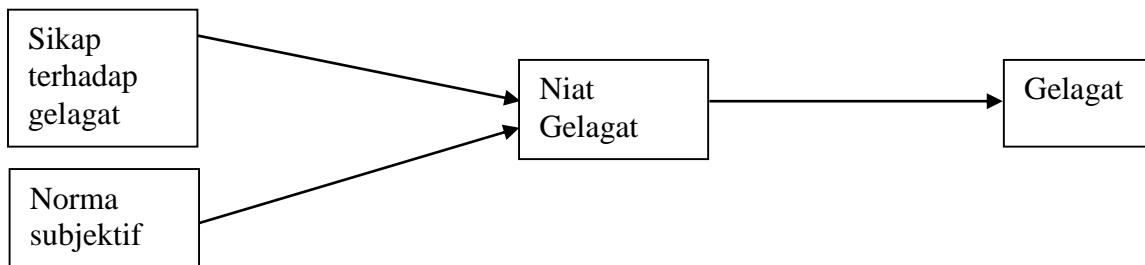
SOROTAN LITERATUR

3.0 Pengenalan

Dalam bab ini teori gelagat terancang yang menjadi asas utama dalam kajian ini dibincangkan secara terperinci. Konsep, andaian dan pemboleh ubah- pemboleh ubah dalam teori gelagat terancang juga dijelaskan. Pemboleh ubah-pemboleh ubah gelagat, niat gelagat, sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap yang menjadi struktur utama kepada teori gelagat terancang dihalusi. Pemboleh ubah-pemboleh ubah yang menjadi punca niat untuk menggunakan ejen cukai oleh pembayar cukai ditentukan. Kajian-kajian lepas berkaitan dengan penggunaan pemboleh ubah-pemboleh ubah dalam teori gelagat terancang juga diselongkar. Kedudukan pemboleh ubah-pemboleh ubah ini yang memantapkan teori gelagat terancang dalam konteks penggunaan ejen cukai oleh pembayar cukai terutamanya peniaga milikan tunggal juga dikupas. Teori tindakan beralasan yang menjadi asas kepada teori gelagat terancang juga dijelaskan.

3.1 Teori Gelagat Terancang

Teori gelagat terancang yang dibangun oleh Azjen (1991) merupakan lanjutan daripada teori tindakan beralasan oleh Azjen dan Fisbein (1980). Menurut teori tindakan beralasan sesuatu gelagat dipengaruhi oleh niat di mana faktor sikap terhadap gelagat dan norma subjektif menentukan niat gelagat seseorang (Rajah 3.1). Gelagat dipengaruhi secara langsung oleh niat seseorang yang secara tidak langsung ditentukan oleh dua pemboleh ubah iaitu sikap terhadap gelagat dan norma subjektif. Oleh itu, hubungan antara gelagat, niat gelagat, sikap kepada gelagat dan norma subjektif adalah berdasarkan kepada teoretikal di mana gelagat dipengaruhi oleh niat dan niat pula ditentukan oleh sikap terhadap gelagat dan norma subjektif.



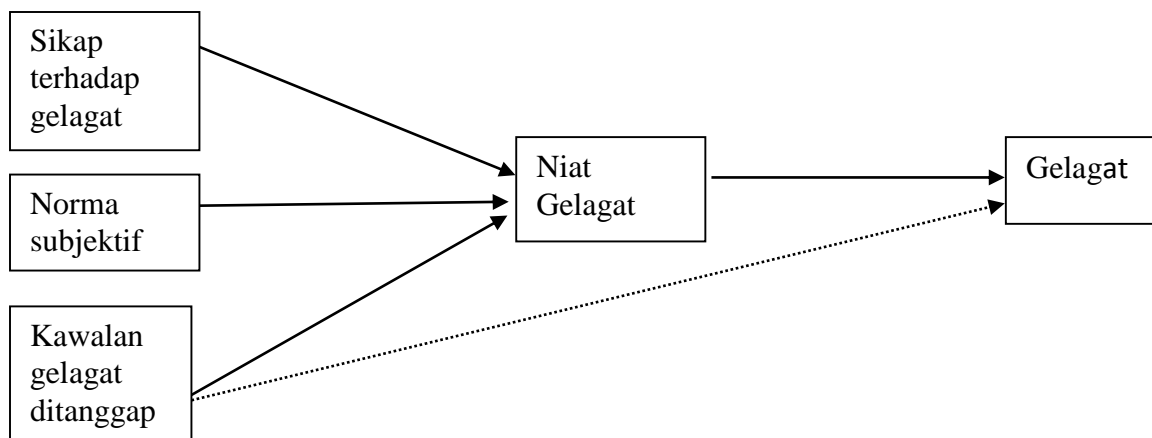
Rajah 3.1

Teori Tindakan Beralasan

Sumber: "Understanding attitude and predicting social behavior", oleh Ajzen, I dan Fishbein, M. 1980, Englewood Cliffs, NJ: Printice Hall , ms 8.

Lanjutan daripada teori tindakan beralasan ialah teori gelagat terancang dengan pengenalan satu lagi pemboleh ubah iaitu kawalan gelagat ditanggap untuk mengambil kira kawalan kemahuan individu yang agak terbatas apabila ingin melaksanakan sesuatu niat. Teori gelagat terancang boleh meramal gelagat seseorang dengan berpandukan kepada tiga faktor penentu iaitu sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan

gelagat yang ditanggap. Ketiga-tiga pemboleh ubah ini menentukan niat gelagat seperti di dalam Rajah 3.2 yang menunjukkan hubungan secara teoritikal. Ajzen (1985 & 1991) menyatakan bahawa individu mempunyai beberapa kekangan atau tidak dapat mengawal kemahuannya iaitu tidak mempunyai kawalan yang sepenuhnya ke atas kemahuannya. Justeru, unsur niat dan kawalan gelagat ditanggap perlu dikaji di mana beliau menyimpulkan bahawa kawalan gelagat ditanggap mempengaruhi niat dan gelagat seseorang individu. Rajah 3.2 menunjukkan hubungan teoretikal di mana kawalan gelagat ditanggap mempengaruhi secara langsung gelagat dan pada waktu yang sama mempengaruhi niat gelagat seseorang individu apabila keadaan gelagat tersebut tidak dapat dikawal sepenuhnya. Perlakuan suatu gelagat hanya dapat difahami apabila faktor-faktor yang mempengaruhinya telah diketahui (Hanno & Violette, 1996).



Rajah 3.2.

Teori Gelagat Terancang

Sumber: "The Theory of Planned Behavior", oleh Ajzen, I, 1991, *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50, ms 182.

Teori gelagat terancang (TPB) menjelaskan bahawa niat untuk melakukan sesuatu gelagat atau perbuatan adalah dipengaruhi oleh sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap (Ajzen, 1985 & 1991). Niat ialah ramalan bahawa seseorang

itu benar-benar dapat melakukan gelagat tersebut. Oleh itu, seseorang diharap akan melakukan gelagat yang telah diniatkan dan percaya mempunyai peluang dan dapat mengawalinya.

Niat gelagat dan gelagat yang diharapkan adalah berbeza kerana seseorang mungkin menjangka bahawa niat mereka mungkin berubah atau apabila mereka percaya bahawa pencapaian matlamat gelagat bukan sepenuhnya di bawah kawalan kemahuan mereka. Gelagat yang diharap boleh meramal gelagat sebenar daripada niat gelagat. Korelasi antara gelagat yang diharap dan gelagat yang sebenar bergantung pada kepercayaan terhadap kawalan gelagat dan darjah kawalannya. Gelagat yang cuba dicapai bergantung pada penilaian ke atas kemahiran, kekuatan diri, faktor peribadi dan persekitaran yang dapat meramal gelagat sebenar. Apabila penilaian gagal maka ramalan gelagat yang cuba dilaksanakan akan terganggu. Gelagat yang cuba diusahakan tidak memberi kesan penyebab kepada gelagat sebenar tetapi niat gelagat ada kesan kepada pencapaian gelagat sebenar. Niat untuk mencuba digunakan untuk meramal kebarangkalian kejayaan gelagat yang diusahakan.

Kawalan gelagat ditanggap boleh digunakan untuk menganggar kawalan sebenar. Kawalan gelagat boleh mempengaruhi percubaan atau usaha untuk melakukan gelagat. Seseorang yang berfikir pesimistik terhadap kawalannya tidak akan cuba melakukan gelagat tersebut. Kawalan gelagat yang ditanggap akan berkolerasi kuat dengan perlakuan gelagat jika hubungannya adalah baik. Bandura (1977) menyatakan bahawa kemampuan diri ialah kawalan gelagat ditanggap di mana cuba mengatasi masalah fobia

atau tabiat yang keras untuk mengukuhkan prestasi gelagat tersebut. Pemulihan, perawatan dan latihan dapat mengelakkan ketakutan dan pencapaian matlamat bergantung pada kawalan ke atas gelagat yang terlibat.

Pengaruh daripada gelagat yang lepas akan mempengaruhi gelagat akan datang. Pencapaian gelagat yang lepas mempengaruhi gelagat semasa walaupun bebas daripada niat gelagat, sikap kepada gelagat dan norma subjektif. Pengalaman lepas terhadap suatu gelagat akan berkorelasi dengan kawalan ke atas gelagat semasa. Contoh seseorang yang pernah merokok mungkin ada niat baru untuk mengurangkannya (gelagat baru) tetapi oleh sebab kurang kawalan daripada gelagat lama maka pencapaian matlamat gelagat baru terganggu. Gelagat dahulu akan mempengaruhi dan mengatasi gelagat terbaru. Mengikut teori gelagat terancang prestasi lepas sepatutnya tidak memberi kesan ke atas gelagat semasa jika seseorang individu dapat mengawal sepenuhnya apabila berurusan dengan gelagat kemahuan kecuali merokok dan mengambil dadah yang tidak boleh diambil kira dalam kawalan sepenuh. Kebarangkalian subjektif suatu gelagat akan berjaya ialah apabila kawalan yang ditanggap dan darjah kawalan sebenar untuk matlamat yang diusahakan adalah pada tahap maksima. Apabila ada peluang untuk melaksanakan gelagat dan gelagat yang diusahakan adalah sama seperti yang gelagat ingin dilakukan dan sikap kepada gelagat serta norma subjektif adalah sama maka gelagat yang diharapkan akan sama dengan gelagat yang diniatkan.

Teori tindakan beralasan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) diaplikasikan apabila gelagat adalah di bawah kawalan sepenuh (tidak terhad), tetapi apabila terdapat kemungkinan

atau elemen kegagalan untuk mencapai gelagat tersebut dan kawalan sebenar adalah terhad maka keadaan ini menghadkan teori tindakan beralasan dan teori gelagat terancang (TPB) diperlukan untuk membantu menjelaskan keadaan-keadaan atau faktor-faktor yang tidak dapat dikawal. Pelaksanaan gelagat sosial bergantung pada darjah kawalan seseorang ke atas faktor dalaman dan luaran yang boleh menjadi unsur campur tangan atau gangguan dalam pelaksanaan tindakan yang diniatkan. Pencapaian matlamat gelagat bergantung pada kemahuan, keupayaan, kebolehan minda, kekuatan diri dan peluang yang berubah-ubah. Gelagat disebut sebagai di bawah kawalan kemahuan iaitu penentu utama atau niat untuk melaksanakannya. Ukuran niat ialah ramalan tepat terhadap gelagat kemahuan. Niat boleh berubah-ubah selepas dinilai tetapi sebelum gelagat itu cuba dilakukan atau diusahakan. Hubungan dan perbezaan antara niat dan gelagat boleh dijelaskan daripada konteks sikap kepada gelagat dan norma subjektif.

Teori tindakan beralasan (TRA) hanya menjelaskan gelagat yang di bawah kawalan sepenuh individu tersebut, contoh memiliki sumber, masa dan pengetahuan yang secukupnya. Ketepatan ramalan berkurang apabila gelagat dipengaruhi oleh faktor di luar kawalan. Teori gelagat terancang dicadangkan di mana teori tindakan beralasan dilanjutkan untuk membenarkan gelagat di luar kawalan. Untuk melaksanakan sesuatu gelagat yang diusahakan bergantung bukan sahaja bergantung kepada usaha tetapi kawalan seseorang terhadap faktor lain seperti pengetahuan, kemahiran, kebolehan dan pelan perancangan yang efektif, kekuatan minda, masa, peluang dan sebagainya. Kekuatan usaha menunjukkan ada niat untuk menjalankan gelagat tersebut. Niat mempunyai dua fungsi iaitu sikap terhadap usaha mencuba untuk berjaya atau usaha

yang menemui kegagalan bergantung kepada kebarangkalian subjektif sikap dan norma subjektif. Sikap ditentukan oleh kepercayaan unggul akibat usaha yang berjaya atau usaha yang gagal dan penilaian ke atas akibat ini. Norma subjektif berdasarkan kepada gelagat yang diusahakan dan berkaitan dengan kejayaan melakukan gelagat atau peluang berjaya yang dinilai oleh kumpulan rujukan sosial yang penting. Kepercayaan norma berkaitan kumpulan rujukan yang penting dan motivasi untuk mematuhi kumpulan rujukan ini. Teori gelagat terancang juga mempercayai bahawa kumpulan rujukan menjadi pendorong dalam cubaan melaksanakan gelagat tersebut.

Pada amnya seseorang akan cuba melakukan suatu gelagat jika mempercayai ada kelebihan jika berjaya (besar kemungkinan berjaya) atau melebihi kekurangan dalam kegagalan. Individu akan berjaya jika dapat mengawal dengan sempurna faktor dalaman dan luaran selain usaha atau tenaga dalam mempengaruhi kejayaan matlamat gelagat. Teori tindakan beralasan dan teori gelagat terancang adalah hampir sama di mana kebarangkalian subjektif untuk berjaya dan darjah kawalan ke atas faktor luaran dan dalaman adalah pada nilai maksimum. Teori tindakan beralasan akan diaplikasikan apabila gelagat kawalan kemahuan adalah penuh, sebaliknya jika ada kebarangkalian subjektif untuk berjaya dan kawalan sebenar adalah kurang sempurna maka satu domain lagi diperlukan dalam teori gelagat terancang.

Teori gelagat terancang ini telah diaplikasikan dalam pelbagai bidang seperti perubatan, teknologi maklumat, pendidikan dan sebagainya. Hasil kajian penggunaan teori gelagat terancang telah diterbitkan dalam beberapa jurnal terkemuka di dunia.

Niat ialah keinginan untuk melakukan sesuatu gelagat dan merupakan anteseden sebelum gelagat itu dilakukan. Ajzen (1991) menjelaskan bahawa niat adalah faktor yang mendorong seseorang melakukan sesuatu gelagat. Ia merupakan usaha-usaha atau tindakan individu untuk mencapai sesuatu matlamat gelagat dan jika niatnya adalah kuat maka bertambah yakin untuk individu itu melakukan gelagat tersebut. Pelaksanaan gelagat adalah di bawah kawalan kemahuan seseorang dan keputusan sama ada ingin melakukan gelagat tersebut bergantung pada niatnya. Faktor niat bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan kejayaan pencapaian gelagat tetapi beberapa faktor lain seperti sumber masa, sumber kewangan, bantuan atau kerjasama dengan orang lain, kemahiran, maklumat dan peluang perlu juga diambil kira (Ajzen, 1985). Niat akan menentukan gelagat yang akan dilakukan dan ia dipengaruhi oleh faktor individu seperti kuasa yang ada, kebolehan, keupayaan dan kemahiran, faktor persekitaran seperti kesulitan dalam melaksanakan suatu aktiviti dan kekurangan masa, dan faktor pengaruh dari orang lain seperti tekanan masyarakat atau sosial.

Teori gelagat terancang telah dianggap sebagai suatu teori yang sesuai untuk perkara-perkara yang berkaitan dengan gelagat sosial (Elliot, Armitage & Boughan, 2003). Teori gelagat terancang ialah lanjutan daripada teori tindakan beralasan di mana teori ini menganggap manusia adalah seseorang yang rasional dan akan menggunakan segala maklumat yang diberikan atau yang dimilikinya (Fishbein & Ajzen, 1975).

Teori tindakan beralasan dan teori gelagat terancang menjelaskan bahawa gelagat adalah ditentukan oleh niat gelagat. Pemboleh ubah niat gelagat dalam kedua-dua teori ini

adalah berfungsi kepada sikap terhadap gelagat dan norma subjektif. Pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap telah diterapkan dalam model teori gelagat terancang sebagai lanjutan daripada teori tindakan beralasan. Tambahan pemboleh ubah dalam model teori gelagat terancang dilakukan oleh Ajzen (1985 & 1991) adalah berasaskan kepada premis bahawa manusia ialah insan ciptaan Tuhan yang tidak sempurna yang tidak mampu mengawal sesuatu gelagatnya.

Bagi tujuan kajian ini, niat iaitu keputusan sama ada menggunakan ejen cukai atau tidak untuk membantu pembayar cukai menjalankan kewajipan undang-undang dalam konteks pencukaian. Teori gelagat terancang dapat meramal niat berdasarkan sikap, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap. Peniaga milikan tunggal itu sendiri (sikap), pengaruh persekitaran seperti rakan (norma subjektif) dan kekurangan yang ada pada pembayar cukai (kawalan gelagat yang ditanggap) dapat mempengaruhi niat penggunaan agen cukai.

Kajian oleh Baldry dan McKinstry (1997), H&R Block (2002), Erard (1990), Lin (1993), Long dan Caudill (1987), Klepper dan Nagin (1989), Slemrod (1985) dan Slemrod dan Sorum (1984) yang berkaitan dengan penggunaan perkhidmatan ejen cukai adalah dari sudut faktor-faktor bukan kemanusiaan dan tidak menjurus kepada faktor-faktor kemanusiaan. Kajian berkenaan faktor-faktor yang mempengaruhi dari sudut kemanusiaan iaitu sikap, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap ke atas niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal kurang ditemui. Faktor-faktor mengapa pembayar cukai mempunyai niat untuk menggunakan perkhidmatan ejen

cukai akan menjadi fokus kajian. Oleh sebab itu teori gelagat terancang yang diperkenalkan oleh Ajzen (1985) diaplikasikan untuk membantu menjawab persoalan yang timbul daripada kajian ini. Niat untuk menggunakan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal dapat dijelaskan oleh teori ini. Teori gelagat terancang adalah berkaitan dengan gelagat kemanusiaan. Mengikut teori ini gelagat seseorang individu bermula dengan niat sebelum dilakukan. Niat pula dipengaruhi oleh faktor dalaman dan luaran yang terdiri dari tiga angkubah iaitu sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap.

Banyak kajian yang menggunakan teori gelagat terancang telah berjaya membuktikan bahawa sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat terancang penentu utama niat gelagat (Bobek & Hartfield, 2003; Elliot et al., 2003; Shih & Fang, 2004; Taylor & Todd, 1995). Kajian ini adalah berkaitan dengan bidang pencukaian di Malaysia di mana kurang kajian yang dilakukan di sini yang menggunakan teori gelagat terancang. Umpamanya, Natrah (2011) telah mengaplikasikan teori gelagat terancang dalam kajian berkaitan persepsi keadilan dan gelagat pematuhan Walau bagaimanapun Bobek (1997) telah menggunakan teori ini dalam pematuhan cukai tetapi dijalankan di negara maju dan belum lagi digunakan dalam konteks Malaysia. Teori gelagat terancang digunakan dalam menentukan atau menjelaskan bagaimana faktor dalaman iaitu sikap terhadap gelagat dan faktor luaran iaitu norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap mempengaruhi niat peniaga milikan tunggal di Malaysia untuk menggunakan ejen cukai bagi menguruskan hal-hal pencukaian.

3.1.1 Justifikasi Penggunaan Teori Gelagat Terancang Dalam Kajian

Model teori gelagat terancang yang dibangunkan oleh Ajzen (1985,1991) ialah sebuah teori dari sudut psikologi sosial yang mengkaji gelagat individu dalam beberapa keadaan atau persekitaran. Teori gelagat terancang adalah sebuah model yang boleh dianggap umum kerana dapat digunakan atau disesuaikan dalam pelbagai bidang kajian. Teori gelagat terancang telah digunakan dalam pelbagai bidang kajian seperti pemasaran, teknologi, perubatan dan sebagainya. Teori gelagat terancang mempunyai tiga pemboleh ubah yang mempengaruhi niat seseorang iaitu sikap kepada gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat yang ditanggap.

Kajian literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat pembayar cukai untuk menggunakan ejen cukai untuk memenuhi tanggungjawab pencukaian setakat yang dikaji adalah terhad. Faktor niat adalah penting untuk seseorang individu apabila ingin melaksanakan sesuatu gelagat. Dalam bidang yang hampir dengan cukai iaitu zakat telah dikaji oleh Zainol (2008) yang menggunakan teori gelagat terancang sebagai teori asas untuk menyiasat faktor-faktor yang mempengaruhi niat kepatuhan zakat gaji.

Teori ini dapat membantu menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi niat seseorang pembayar cukai semasa membuat keputusan menggunakan khidmat bantuan ejen cukai untuk memenuhi atau menunaikan tanggungjawab pencukaianya iaitu pematuhan. Teori gelagat terancang yang digunakan dalam bidang pencukaian dapat dijadikan asas untuk

mengkaji niat pembayar cukai untuk menggunakan bantuan ejen cukai. Berdasarkan kepada kajian-kajian yang lepas model berasaskan teori gelagat terancang merupakan model yang terbaik, sesuai dan dapat menerangkan dengan jelas mengenai niat gelagat seseorang individu.

3.1.2 Aplikasi Teori Gelagat Terancang dalam Bidang Percukaian

Teori gelagat terancang yang dibangunkan oleh Ajzen (1985,1991) menyatakan untuk meramal niat gelagat seseorang individu akan dipengaruhi oleh tiga pemboleh ubah iaitu sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat yang ditanggap.

Penyelidik-penyelidik seperti Allahverdipour, Jalilian dan Shaghaghi (2012), Bansal dan Taylor (2002), Chan, Wu dan Hung (2010), Fielding, McDonald dan Louis (2008), Liao, Chen dan Yen (2007), Guo, Allese, Appleby, Guo, Zhang, Huang dan Peterson (2014), Povey, Conner, Sparks, James dan Shepherd (2000), Taylor dan Todd (1995) Umeh dan Patel (2004), Yoon (2011) dan Zhou, Rau, Zhong dan Zhuang (2012) telah menggunakan teori gelagat terancang dan menguji perhubungan di antara pemboleh ubah- pemboleh ubah dalam teori ini. Penggunaan teori gelagat terancang dalam pelbagai bidang oleh para penyelidik dahulu dipaparkan seperti di Jadual 3.1.

Jadual 3.1

Penggunaan Teori Gelagat Terancang Dalam Pelbagai Bidang Kajian

Penyelidik	Tahun	Gelagat
Guo, Allese, Appleby, Guo, Zhang, Huang dan Peterson	2014	Penggunaan alat kelamin
Allahverdipour, Jalilian dan Shaghaghi	2012	Ubat steriod
Wahyuni	2012	Perbankan Islam
Zhou, Rau, Zhong dan Zhuang	2012	Telefon bimbit
Yoon	2011	Digital haram
Chan, Wu dan Hung	2010	Pengambilan alkohol
Lean, Zailani, Ramayah dan Fernando	2009	Perkhidmatan e-kerajaan
Fielding, McDonald dan Louis	2008	Aktiviti alam sekitar
Liao, Chen dan Yen	2007	E-perkhidmatan
Shih dan Fang	2004	Internet
Bobek dan Hartfield	2003	Kepatuhan cukai
Elliot et al.	2003	Pematuhan had laju
Sparks, Guthrie dan Shepherd	1997	Pemakanan daging merah
Taylor dan Todd	1995	Kitar semula
Ajzen dan Driver	1992	Aktiviti masa lapang

Dalam teori gelagat terancang pemboleh ubah-pemboleh ubah sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap mempunyai hubungan yang signifikan

dengan niat gelagat manakala niat gelagat dan kawalan gelagat ditanggap mempunyai hubungan yang signifikan dengan gelagat seseorang. Oleh itu, kajian ini akan menggunakan setiap pemboleh ubah dalam teori gelagat terancang dalam persekitaran penggunaan ejen cukai oleh pembayar cukai khususnya peniaga milikan tunggal.

Sistem pencukaian di Malaysia mempunyai undang-undang, peraturan dan garis panduan untuk rakyat memenuhi tanggungjawab mereka. Penguatkuasaan yang mantap oleh LHDN dapat memastikan pembayar cukai mematuhi tanggungjawab yang dikehendaki. Walaupun sistem pencukaian merupakan persekitaran yang kompleks tetapi kutipan hasil cukai mampu ditingkatkan dengan sokongan penguatkuasaan melalui undang-undang negara. Pelbagai faktor boleh mempengaruhi gelagat seorang pembayar cukai menggunakan ejen cukai untuk memenuhi tuntutan pematuhan cukainya. Kajian ini menggunakan teori gelagat terancang di mana tiga pemboleh ubah iaitu sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap yang mempengaruhi pembentukan niat untuk menggunakan bantuan khidmat ejen cukai dalam memenuhi tuntutan pencukaiannya. Tiga pemboleh ubah ini diyakini dapat mempengaruhi niat pembayar cukai dalam isu penggunaan ejen cukai berkaitan dengan hal-hal pencukaian kepada pihak berkuasa pencukaian di Malaysia.

Ajzen (1985) menyatakan bahawa niat adalah mustahak untuk seseorang individu melaksanakan gelagat yang hendak dicapainya. Kajian ini mencadangkan bahawa niat pembayar cukai adalah penting sebelum menggunakan perkhidmatan ejen cukai. Niat untuk menggunakan ejen cukai harus dibentuk terlebih dahulu oleh pembayar cukai

sebelum beliau benar-benar menggunakan khidmat ejen tersebut. Penggunaan ejen cukai bergantung pada niat gelagat pembayar cukai di mana seperti yang ditekankan oleh Ajzen (1985) dalam teori gelagat terancanganya. Menurut Ajzen (1985) niat gelagat ialah faktor penarik atau motivasi yang membentuk pilihan-pilihan untuk pelaksanaan suatu gelagat. Niat ialah pendorong untuk pembayar cukai atau peniaga milikan tunggal membuat keputusan untuk memilih menggunakan ejen cukai bagi tujuan memfailkan borang retan. Niat di sini merupakan faktor pendorong atau faktor pemutus sebelum gelagat menggunakan ejen cukai dilaksanakan.

Kajian ini adalah berkaitan dengan persekitaran cukai di Malaysia di mana teori gelagat terancang kurang digunakan untuk menjelaskan hubungan keadaan tersebut kecuali dalam kajian yang dilakukan oleh Natrah (2011). Bobek (1997) menjalankan kajian menggunakan teori gelagat terancang di negara maju dan kajian seperti itu masih kurang dijalankan dalam konteks negara membangun seperti Malaysia. Efebera (2000) telah menggunakan teori gelagat terancang dalam membangun dan menguji model ramalan untuk gelagat pematuhan cukai. Beliau mengkaji bahawa niat menipu cukai di kalangan individu berpendapatan rendah adalah lebih apabila persepsi ketidakadilan dan norma subjektif untuk menipu adalah tinggi. Faktor analisa telah menghasilkan tiga konstruk utama iaitu keadilan, pengaruh luar dan hukuman sebagai faktor yang mempengaruhi niat untuk menipu. Analisa regresi pelbagai (*multiple regression*) telah memberikan dua keputusan, (i) hubungan positif yang signifikan antara niat untuk menipu cukai dengan dua buah konstruk iaitu persepsi ketidakadilan dan pengaruh luar dan (ii) hubungan negatif yang signifikan antara niat untuk menipu dengan hukuman. teori gelagat

terancang yang digunakan oleh beliau telah memberikan implikasi polisi kepada usaha kerajaan untuk meningkatkan tahap pematuhan cukai. Seksyen berikut membincangkan tentang hubungan bagi pemboleh ubah-pemboleh ubah dalam teori gelagat terancang.

3.1.3 Hubungan antara Sikap dengan Niat

Pemboleh ubah sikap terhadap gelagat boleh mempengaruhi gelagat seseorang manusia. Mengikut Silver (1995) untuk meningkatkan gelagat pematuhan cukai maka sikap pembayar perlulah diubah. Jika individu mempunyai sesuatu sikap terhadap perkara tersebut ia akan mempengaruhinya apabila hendak membuat keputusan (Daniel, 1989). Dalam teori gelagat terancang pemboleh ubah sikap mempunyai kesan secara langsung kepada niat gelagat seseorang individu. Ajzen (1991) mentakrifkan sikap sebagai satu penilaian sama ada baik atau tidak terhadap suatu gelagat. Sikap ialah suatu kepercayaan individu terhadap suatu hasil atau akibat melaksanakan gelagat tersebut. Kepercayaan terhadap jangkaan hasil atau akibat melaksanakan gelagat tersebut mencerminkan sikap seseorang. Pemberat sikap diukur melalui tanggapan atau penilaian sesuatu hasil atau akibat melakukan gelagat tersebut (Ajzen & Fishbein, 1980).

Hanno dan Violette (1996) yang mengkaji pengaruh faktor moral dan sosial terhadap gelagat pematuhan cukai mendapati bahawa pemboleh ubah sikap berkait dengan niat untuk melakukan gelagat ini.. Niat untuk melarikan cukai juga dipengaruhi oleh sikap pembayar cukai iaitu kepercayaan individu terhadap akibat atau kesan daripada tindakan mereka mengelakkan cukai (Kaplan & Reckers, 1985). Reckers et al. (1994) mendapati

kepercayaan moral individu adalah sangat memberi kesan dengan pematuhan di mana jika pembayar cukai percaya pelarian cukai adalah berkaitan dengan isu moral maka individu tersebut adalah berkemungkinan tidak akan melakukannya. Jika peniaga milikan tunggal percaya bahawa ejen cukai akan melakukan tugas yang baik untuknya (sikap terhadap keupayaan ejen cukai), maka penggunaan ejen cukai untuk menguruskan hal-hal pencukaiannya akan meningkat.

Banyak kajian lain mendapati bahawa sikap mempengaruhi niat secara signifikan. Umpamanya Elliot et al. (2003) mendapati sikap pemandu adalah secara positif mempengaruhi niat terhadap pematuhan had laju di jalan raya. Kajian oleh Mortwitz dan Fitzsimons (2004) mendapati bahawa pelanggan yang mempunyai sikap yang positif terhadap ciri-ciri sesuatu produk akan memilihnya jika berbanding dengan mereka yang mempunyai sikap negatif akibat ciri-ciri negatif produk tersebut. Begitu juga dalam bidang yang menggunakan usaha berbentuk fizikal di mana sikap telah mempengaruhi niat secara positif dan signifikan (Gretebeck, Blue & Huston, 2007). Kajian oleh Chang (1998) juga mendapati sikap mempunyai hubungan yang signifikan dan positif terhadap niat gelagat. Kajian oleh Kim, Kim, Im dan Shin (2003) berkenaan faktor sikap dan persepsi terhadap niat aduan pengguna mendapati bahawa sikap merupakan penentu utama dalam menentukan niat aduan. Mereka mendapati bahawa faktor sikap dan persepsi terhadap gelagat aduan pengguna dipengaruhi oleh faktor situasi seperti perbezaan pendapatan dan umur antara individu, dan persekitaran.

3.1.4 Hubungan antara Norma subjektif dengan Niat

Menurut Bandura (1997) dalam teori pembelajaran, gelagat dan sikap dibentuk melalui gelagat orang lain. Individu rasional akan berinteraksi dengan orang lain atau kumpulan rujukan di mana norma masyarakat akan berpindah kepada individu yang mempengaruhinya melakukan gelagat tersebut. Individu akan mempertimbangkan pengaruh kumpulan rujukan akan diambil kira apabila melaksanakan gelagat tersebut. Terdapat banyak kumpulan rujukan dan dalam kajian Taylor dan Todd (1995) mereka menggunakan kumpulan rujukan yang terdiri dari keluarga, rakan dan jiran dalam mempengaruhi giat gelagat kitar semula. Pengaruh daripada norma subjektif atau kumpulan rujukan juga dapat membentuk sikap dan gelagat seseorang individu (Bush, Smith & Martin 1999; Hanno & Violette, 1996; Mochis, Gilbert & Churchill, 1978; Moore, Raymond, Mittelstaedt & Tanner, 2002; Rich, 1997). Seseorang individu yang rasional akan bersosial dengan kumpulan rujukan dalam suatu persekitarannya secara langsung di mana norma-norma atau sifat-sifat yang diterima oleh masyarakat akan berpindah kepada individu yang seterusnya mempengaruhi niat untuk melakukan sesuatu gelagat.

Dalam konteks kajian ini pembayar cukai pada amnya akan memfailkan borang retan cukai jika pada pandangan masyarakat di sekelilingnya menganggap ia adalah satu kewajipan yang perlu dipatuhi. Kumpulan rujukan dari sudut sosiologi terdiri dari ibu bapa, rakan sebaya, majikan, organisasi, pasangan, media massa dan sebagainya yang mempengaruhi psikologi, emosi dan moral seseorang individu. Ejen-ejen sosiologi

menurut Bush, Smith dan Martin (1999) adalah seperti individu, institusi dan organisasi tempat individu itu terlibat secara langsung. Pengaruh sosial yang terdiri daripada ibu bapa, rakan-rakan, majikan dan media massa dikembangkan lagi kepada kumpulan rujukan seperti pasangan, guru agama, institusi, organisasi dan majikan.

Dalam menentukan sesuatu pertimbangan mengenai pelaksanaan sesuatu gelagat pengaruh orang lain atau kumpulan rujukan diambil kira oleh individu tersebut. Ukuran untuk individu tersebut dalam mematuhi kehendak kumpulan rujukan atau masyarakat ialah motivasi iaitu persetujuan, pendapat, sokongan atau nasihat daripada orang lain dan kesan keputusan atau pelaksanaan gelagat tersebut kepada masyarakat. Mengikut Moore, Raymond, Mittelsteadt dan Tanner (2002), faktor-faktor sosiologi dalam teori sosiologi juga mempengaruhi pengetahuan, sikap dan gelagat individu. Dalam model teori pembelajaran, gelagat dan sikap dibentuk melalui gelagat orang lain (Bandura, 1977). Ciri-ciri positif yang dimiliki oleh orang lain akan memberi penekanan atau keutamaan dalam memutuskan gelagat, sikap, nilai dan kemahiran yang diperlukan (Mitchell, Jones dan Krumboltz, 1979).

Dalam konteks bidang pencukaian dua kajian oleh Vogel (1974) dan Hanno dan Violette (1996) berkenaan niat pematuhan cukai mendapati bahawa kumpulan rujukan seperti rakan-rakan, saudara-mara, kenalan, ahli keluarga, majikan dan pasangan menyumbang secara signifikan meramal terhadap niat pematuhan cukai. Pembayar cukai akan melarikan cukai apabila mengetahui pembayar cukai yang lain telah berbuat demikian maka watak moral mempunyai hubungan yang positif dengan niat pematuhan cukai

Natrah (2011) yang menggunakan teori gelagat terancang dalam kajian beliau berkenaan peranan keadilan dalam gelagat pematuhan cukai mendapati kumpulan rujukan iaitu keluarga dan rakan sekerja mempengaruhi secara signifikan dalam pematuhan cukai di mana semakin tinggi pengaruh norma subjektif semakin tinggi niat untuk pematuhan cukai. Zainol (2008) juga mendapati kumpulan rujukan atau norma subjektif memainkan peranan yang signifikan dalam mempengaruhi niat untuk pematuhan zakat. Bobek (1997), Bobek dan Hartfield (2003) dan Triverdi et al. (2005) mendapati kumpulan rujukan mempengaruhi secara positif dan signifikan dalam gelagat pematuhan cukai. (Kaplan & Reckers, 1985). Fishbein dan Ajzen (1975) telah mendapati bahawa terdapat literatur-literatur berkenaan gelagat pengguna yang menyatakan bahawa kumpulan rujukan memberi kesan kepada niat gelagat individu. Norma masyarakat harus melalui niat gelagat seperti mana yang diutamakan oleh teori gelagat terancang.

Bush et al. (1999) yang melakukan kajian terhadap pemboleh ubah sosial yang terdiri daripada ibu bapa, rakan, media, jantina dan bangsa mendapati terdapat hubungan positif yang mempengaruhi pembentukan sikap individu terhadap iklan. Pengaruh kumpulan rujukan terdiri daripada keluarga, rakan, jiran telah secara signifikan dan positif mempengaruhi niat gelagat (Taylor & Todd, 1995). Begitu juga dengan kajian oleh Ajzen, Brown dan Carvajal (2004) kumpulan rujukan daripada ibu bapa, keluarga, rakan dan pelajar merupakan faktor yang menyumbang secara signifikan dalam meramal pemboleh ubah niat gelagat. Rah, Hasler, Painter dan Chapman Novakofski (2004) telah mengaplikasikan teori gelagat terancang dalam kajian penggunaan kacang soya dan mendapati bahawa pengaruh doktor dan keluarga memberi kesan secara signifikan.

Hubungan yang signifikan dan positif telah ditemui oleh Moschis et al. (1978) dalam motivasi individu remaja berbelanja antara ejen-ejen sosial seperti komunikasi ibu bapa, rakan-rakan dan media masa. Sikap dan gelagat remaja berkenaan pengetahuan seks juga dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh ejen-ejen sosial seperti ibu bapa, rakan-rakan dan media massa (Moore et al., 2002).

3.1.5 Hubungan antara Kawalan Gelagat Ditanggap dengan Niat

Kawalan gelagat ditanggap ialah darjah kawalan seseorang individu dalam gelagat yang diusahakan. Ajzen (1985) mentakrifkan kawalan gelagat ditanggap sebagai persepsi seseorang individu terhadap faktor kekangan luaran dan dalaman terhadap pelaksanaan sesuatu gelagat. Faktor kawalan dalaman adalah seperti emosi, maklumat, keupayaan dan kemahiran manakala faktor kawalan luaran adalah lebih kepada persekitaran. Gelagat adalah berhubungan dengan kawalan gelagat ditanggap di mana wujud penerimaan antara persepsi kawalan dan kawalan sebenar ke atas gelagat individu tersebut. Trafimow, Sheeran, Conner dan Finlay (2002) menerangkan bahawa walaupun seseorang itu mempunyai niat yang amat kuat tetapi gagal melaksanakan gelagat tersebut disebabkan keupayaan yang kurang, konstrain dari luar dan beberapa faktor lain. Bobek dan Hatfield (2003) menyatakan bahawa asas atau penentu kawalan gelagat ditanggap ialah kepercayaan terhadap kawalan. Sumber, peluang dan halangan merupakan kepercayaan seseorang individu yang perlu dimiliki untuk melaksanakan sesuatu gelagat yang diniatkan. Individu yang ingin melakukan sesuatu gelagat yang diniatkan mungkin dihadkan oleh kawalan kemahuan. Oleh itu, faktor kawalan gelagat ditanggap merupakan

faktor mustahak dalam menentukan niat untuk melaksanakan gelagat. Kajian-kajian oleh Elliot et al. (2003), Godin, Valois, Lepage dan Desharnais (1992), Gretebeck et al. (2007), Ingram, Cope, Harju dan Wuensch (2000), dan Shih dan Fang (2004) mendapati bahawa kawalan gelagat ditanggap mempunyai hubungan yang signifikan dengan niat gelagat. Bobek dan Hartfied (2003) yang menjalankan kajian berkenaan niat pematuhan cukai mendapati kawalan gelagat ditanggap mempunyai hubungan yang positif.

Ajzen dan Driver (1992) juga mendapati bahawa niat untuk melakukan aktiviti rekreasi pada waktu lapang dapat diramal dengan lebih tepat dengan pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap. Notani (1998) telah menjalankan analisa meta untuk menilai penggunaan teori gelagat terancang terutama konstruk kawalan gelagat ditanggap dan mendapati hubungan antara kawalan gelagat ditanggap dengan niat gelagat adalah signifikan tetapi rendah berbanding dengan konstruk sikap, norma subjektif dan gelagat. Dapatan kajian oleh Notani (1998) adalah sama seperti yang dilakukan oleh Ajzen (1991). Ajzen dan Madden (1986), dan Schifter dan Ajzen (1985) menambah bahawa kawalan gelagat ditanggap dapat meramal niat gelagat secara signifikan apabila kawalan kemahuan adalah separuh penuh.

Penguraian Kawalan Gelagat Ditanggap

Konsep pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap dalam teori gelagat adalah kompleks dan tidak terhad kepada satu dimensi seperti yang dinyatakan oleh Ajzen (1991). Pemboleh ubah ini dimasukkan dalam teori gelagat terancang untuk mengambil kira gelagat yang tidak dikawal oleh individu tersebut. Beberapa kajian telah menguraikan

(*decomposition*) pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap kepada beberapa dimensi. Kidwell dan Jewel (2003) telah menguraikan kawalan gelagat ditanggap kepada dua pengaruh, iaitu pengaruh dalaman yang terdiri daripada kemahiran, keyakinan dan kemampuan, dan pengaruh luaran yang terdiri daripada kedapatan sumber-sumber. Ajzen (2002) mengasingkan kawalan gelagat ditanggap kepada dua (2) buah komponen utama iaitu efikasi sendiri dan kebolehkawalan. Oleh itu, dalam persekitaran yang kompleks seperti cukai, pelbagai faktor dalaman dan luaran dijangka boleh mempengaruhi niat peniaga milikan tunggal untuk menggunakan ejen cukai. Berdasarkan kepada penguraian kawalan gelagat ditanggap kepada beberapa dimensi oleh beberapa orang penyelidik sebelum, ini maka adalah wajar untuk kajian ini menguraikan pemboleh ubah ini akan dibahagikan kepada dua elemen. Pertama, faktor dalaman, iaitu efikasi sendiri. Kedua, faktor luaran, iaitu undang-undang percukaian.

Efikasi Kendiri

Teori kognitif sosial menerangkan bahawa seseorang individu hanya melakukan sesuatu gelagat jika beliau yakin akan mendapat manfaat daripadanya. Bandura (1986) menjelaskan efikasi sendiri merupakan kepercayaan terhadap keyakinan diri untuk mencapai kedudukan tertentu dan mendapati faktor ini merupakan penentu penting dalam perubahan gelagat seseorang individu. Beliau juga menyatakan efikasi sendiri mempengaruhi motivasi dan gelagat seseorang di mana individu yang mempunyai efikasi sendiri yang kuat akan berusaha bersungguh untuk melakukan gelagat tersebut. Ajzen dan Fishbein (1980) dan Fishbein dan Ajzen (1975) menyatakan efikasi sendiri mempengaruhi niat untuk seseorang melakukan sesuatu gelagat atau perbuatan. Ram Al-

Jaffri (2010) mendapati efikasi sendiri mempengaruhi gelagat pematuhan zakat perniagaan secara signifikan. Hung, Chang dan Yu (2006) dan Fu, Farn dan Chao (2006) mendapati bahawa efikasi sendiri mempengaruhi niat untuk menggunakan pemfailan cukai secara elektronik secara signifikan. Terry dan O'Lerry (1995) menyatakan sumbangan efikasi sendiri ke atas niat individu adalah signifikan. Begitu juga dengan Armitage dan Cornner (1999a) faktor ini mempengaruhi niat gelagat dalam teori gelagat terancang.

Undang-undang Percukaian

Undang-undang dan penguatkuasaan oleh pihak berkuasa percukaian boleh mempengaruhi niat untuk mematuhi keperluan percukaian negara. Jika seseorang yang tidak mematuhi keperluan percukaian dapat dikenal pasti dan hukuman adalah berat maka kepatuhan terhadap percukaian dapat ditingkatkan (Allingham & Sandmo, 1972). Model Pencegahan Ekonomi (Economic Deterrence Theory) oleh Becker (1968) menyarankan hukuman diperkenalkan untuk menggalakkan pematuhan cukai dan dikritik oleh beberapa orang penyelidik bahawa model ini hanya menjelaskan pengelakan cukai dari sudut pematuhan cukai. Teori gelagat terancang menjelaskan bahawa faktor-faktor seperti undang-undang dan penguatkuasaan harus dikaitkan dengan niat gelagat. Cowell (1990) melaporkan bahawa ketidakadilan dalam sistem percukaian akan menyebabkan ketidakpatuhan. Sheffin dan Triest (1992) menjelaskan bahawa sistem percukaian berkaitan dengan pematuhan cukai. Persepsi yang baik terhadap undang-undang percukaian boleh meningkatkan pematuhan pembayar cukai (Torgler, 2007). Hubungan antara undang-undang zakat dengan gelagat kepatuhan adalah signifikan (Kamil &

Mahdzan, 2001). Friedland, Maital dan Rutenberg (1978) menyatakan bahawa jika penjejakan pencukaaian kerap dilakukan kepatuhan akan meningkat. Peniaga milikan tunggal perlu memastikan perkara berkaitan dengan pencukaaian berada dalam perkara teratur untuk mengelakkan daripada penalti yang berat dan perkara ini dikaitkan dengan niat untuk menggunakan ejen cukai. Herath dan Rao (2009) melaporkan bahawa kebarangkalian untuk mengesan dapat meningkatkan niat untuk mematuhi polisi keselamatan pekerja syarikat tersebut.

3.1.6 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Niat

Beberapa kajian telah menggunakan elemen pengetahuan sebagai pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap dalam teori gelagat terancang seperti Zainol (2008) dan Trafimow at el. (2002). Loo (2006) dan Palil (2010) mendapati bahawa pengetahuan cukai memberikan kesan yang signifikan terhadap pematuhan cukai walaupun tahap pengetahuan cukai adalah berbeza untuk setiap individu. Eriksen dan Fallan (1996) mendapati hubungan positif antara pengetahuan cukai dengan kepatuhan pencukaaian. Charbaji dan Mikdashi (2003) mendapati bahawa pengetahuan dalam e-kerajaan akan mendorong niat untuk menggunakan kemudahan ini. Kajian oleh Ozer (2011) dan Brucks (1985) berkenaan pengenalan produk baru di pasaran mendapati bahawa pengetahuan berkenaan produk tersebut mempengaruhi secara signifikan niat untuk membeli produk itu. Kajian yang dilakukan oleh Hevey, Perti, Thomas, Maher, Chuinneagain dan Craig (2009) yang menggunakan teori gelagat terancang mendapati responden lelaki seramai 223 orang yang mempunyai pengetahuan yang tinggi berkenaan penyakit kanser akan

mempunyai niat gelagat yang signifikan untuk menjalani ujian penyakit kanser. Kajian oleh Croy, Gerrans dan Speelman (2010) berkenaan motivasi niat untuk melabur wang simpanan persaraan mendapati pengetahuan perancangan pelaburan memberikan kesan yang kuat ke atas niat gelagat pelaburan mereka.

3.1.7 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Sikap

Dalam sorotan literatur oleh Ajzen dan Fisbein (1980) yang mengkaji faktor-faktor psikologi mengenai mengapa seseorang individu mempunyai sesuatu sikap dan perubahan dalam sikap mendapati faktor pendidikan mempunyai kesan ke atas sikap, kepercayaan, persepsi dan tindakan seseorang individu. Katz (1960) juga telah menyatakan bahawa fungsi pengetahuan membentuk sikap seseorang individu. Dalam kajian ini, pengetahuan cukai dijangka mempengaruhi sikap peniaga milikan tunggal dalam menentukan niat untuk menggunakan ejen cukai untuk memfailkan borang retan. Eriksen dan Fallan (1996) menegaskan bahawa sikap terhadap pematuhan cukai boleh diperbaiki melalui peningkatan pengetahuan cukai. Pembayar cukai yang mempunyai sikap yang positif terhadap pencukaaian akan menunjukkan keengganan terhadap pengelakan cukai. Pengetahuan memberi kefahaman dan makna untuk individu bertindak dalam sesuatu keadaan. Dalam teori pembelajaran pencukaaian kebanyakan individu tidak menghadiri kelas pencukaaian yang formal, oleh itu, orang awam terpaksa bergantung kepada sumber maklumat lain yang membentuk sikap mereka terhadap sistem pencukaaian negara.

Masyarakat kini adalah lebih heterogen, kompleks dan moden maka sikap mereka yang akan terbentuk bergantung kepada sejauh mana maklumat dibekalkan oleh pihak-pihak tertentu. Penyelidik berpendapat pada umumnya pembayar cukai akan mempunyai pandangan dan kefahaman bahawa sistem pencukaian adalah tidak adil dan perkara ini timbul oleh sebab faktor media, ejen cukai atau pembayar cukai itu sendiri.

Peruntukan undang-undang dalam pencukaian adalah kompleks dan apabila orang awam tidak mempunyai kefahaman yang mendalam maka mereka akan menyifatkan sistem pencukaian adalah tidak adil. Perubahan dalam cukai pendapatan menyebabkan rakyat runsing, bimbang, risau dan perasaan yang tidak menyenangkan dan untuk mereka sistem pencukaian merupakan konsep semata-mata.

Ariff dan Pope (2002) menyatakan bahawa pematuhan cukai adalah berkaitan dengan gelagat seseorang, iaitu sama ada timbul niat untuk melakukan gelagat iaitu pematuhan berkenaan hal-hal pencukaian seperti pengiraan cukai dan memfailkan borang retan cukai pendapatan. Oleh itu, Singh (2003) berpendapat bahawa pengetahuan cukai yang dimiliki oleh pembayar cukai dan pendidikan cukai yang dilakukan oleh pihak berkuasa pencukaian dapat meningkatkan pematuhan cukai. Singh (2003) melaporkan pengetahuan mempunyai hubungan yang kuat dengan keupayaan pembayar cukai memahami undang-undang dan peraturan pencukaian dan seterusnya dapat meningkatkan pematuhan cukai. LHDN memperkenalkan sistem taksiran sendiri di mana pembayar cukai perlu menaksir cukai pendapatan mereka sendiri dan ini memerlukan pengetahuan pencukaian. Kejayaan sistem taksiran sendiri bergantung kepada pengetahuan ilmu pencukaian seseorang

pembayar cukai. Untuk mencapai pematuhan cukai, pihak LHDN akan melakukan aktiviti penguatkuasaan melalui pengauditan. Kejayaan pengauditan juga bergantung kepada ilmu pencukaian yang dimiliki oleh pembayar cukai.

Lewis (1982) mendapati bahawa pembayar cukai yang memiliki tahap pendidikan yang tinggi mempunyai kesedaran tentang manfaat yang diperoleh daripada sistem pencukaian negara. Golongan berpendidikan tinggi akan menyokong kenaikan cukai untuk tambahan manfaat yang disediakan oleh kerajaan. Oleh itu, jika tahap kesedaran mengenai polisi pencukaian dapat ditingkatkan melalui pendidikan pencukaian maka sikap rakyat terhadap persepsi ketidakadilan dalam sistem pencukaian dapat dikurangkan.

McKerchar (1995) telah mengkaji tahap pengetahuan pencukaian di kalangan peniaga kecil di pekan kecil di New South Wales, Australia dan mendapati terdapat perbezaan yang ketara di antara apa yang ditanggap dengan yang sebenar. Walaupun 74.5% daripada 200 buah sampel mengakui mereka mengetahui ilmu pencukaian pada tahap yang memuaskan dan baik, tetapi analisa yang dilakukan menunjukkan sebaliknya terutama dalam aspek pengetahuan teknikal pencukaian, contohnya, jangka masa untuk menyimpan dokumen pencukaian dapatan menunjukkan ramai yang tidak tahu. McKerchar (1995) melaporkan dalam kajiannya bahawa kefahaman yang kurang terhadap pencukaian boleh mempengaruhi pematuhan pencukaian oleh peniaga kecil. Beliau menyimpulkan bahawa peniaga kecil tidak mempunyai pengetahuan cukai yang memuaskan, lantaran akan berlaku ketidakpatuhan secara tidak sengaja. Oleh itu, pengetahuan ilmu pencukaian dapat meningkatkan pematuhan pencukaian.

Tan dan Fatt (2000) mendapati apabila ilmu cukai diajar kepada pelajar peringkat sarjana muda didapati sikap atau persepsi mereka terhadap keadilan dalam sistem percukaian dan pematuhan cukai telah meningkat. Vogel (1974) melaporkan bahawa pengetahuan berhubung secara signifikan dan positif dengan sikap atau persepsi terhadap keadilan dan pematuhan percukaian oleh pembayar cukai di Sweden. Pembayar cukai yang mempunyai pengetahuan percukaian dan kefahaman terhadap sistem percukaian negara serta kesedaran tentang hasil negara diagih dan digunakan akan mempunyai kurang rasa ketidakpuasan hati terhadap sistem percukaian negara. Pengetahuan cukai adalah berkaitan dengan pemahaman teknikal terhadap undang-undang dan kesedaran wang awam atau hasil negara ialah berkaitan dengan justifikasi pengagihan dana awam berdasarkan kepada peruntukan dalam polisi percukaian. Pengetahuan berkenaan jenis manfaat yang dikenakan cukai, undang-undang dan peraturan percukaian adalah prasyarat untuk memastikan bahawa pembayar cukai mempunyai sikap yang positif terhadap sistem percukaian. Vogel (1974) mendapati tahap pendidikan yang dimiliki oleh pembayar cukai berkorelasi secara negatif dengan ketidakpuasan manfaat yang dibayar dengan cukai dan pengagihan wang cukai. Kesimpulan yang dibuat oleh Vogel (1974) ialah pendidikan dan maklumat dalam percukaian adalah mustahak dalam membentuk sikap, persepsi, pendapat atau pandangan seseorang individu.

Dalam STR pembayar cukai diandaikan tidak mempunyai pengetahuan percukaian (Kasipillai, 2001). Di dalam STS pembayar cukai dikehendaki mempunyai tahap pengetahuan cukai yang tinggi bagi membolehkan mereka mengira dan memfailkan borang cukai pendapatan mereka (Kasipillai, 2001). White, Curatola dan Samson (1990)

mendapati kursus pencukaaian secara formal akan memberi kesan kepada persepsi keadilan pencukaaian. Song dan Yarbrough (1978) menyiasat sejauh mana pengetahuan berkenaan kefahaman polisi fiskal dan hal-hal berkenaan pencukaaian yang dimiliki oleh pembayar cukai. Kajian mereka menyiasat hubungan sikap etika pembayar cukai terhadap pematuhan dan pelarian cukai. Dapatan daripada kajian menunjukkan bahawa tahap pengetahuan pencukaaian adalah berkolerasi secara positif dengan sikap etika pembayar cukai berkaitan pencukaaian. Eriksen dan Fallan (1996) pula menyatakan bahawa peningkatan dalam pengetahuan pencukaaian dapat memberikan persepsi yang baik berkenaan keadilan pencukaaian dan pengetahuan ilmu pencukaaian secara khusus juga dapat meningkatkan skor etika dalam pencukaaian. Tahap pencapaian pendidikan yang dicapai oleh seseorang pembayar cukai merupakan satu faktor penting yang menyumbang kepada kefahaman terhadap pengetahuan cukai terutama undang-undang dan peraturan cukai.

Kasipillai, Aripin dan Amran (2003) mendapati sikap pembayar terhadap pematuhan yang dipengaruhi oleh pengetahuan pencukaaian amat kurang dijalankan di Malaysia. Mereka percaya bahawa terdapat hubungan yang terus antara kefahaman terhadap sistem pencukaaian dan kebarangkalian tidak membayar cukai sama ada sedikit atau kesemuanya. Hasil kajian mereka mendapati bahawa terdapat hubungan antara pengetahuan cukai dengan pematuhan pencukaaian. Chan, Troutman dan O'Bryan (2000) mendapati keputusan responden USA untuk mematuhi undang-undang pencukaaian adalah lebih didorong oleh usia dan pengetahuan pencukaaian. Tan dan Fatt (2000) mendapati tiada impak yang signifikan antara peningkatan dalam ilmu pencukaaian dengan persepsi

keadilan dan sikap terhadap pematuhan cukai tetapi Crane dan Nourzad (1990) memperoleh hubungan yang signifikan. Crane dan Nourzad (1990) percaya bahawa pembayar cukai yang mempunyai pengetahuan pencukaian akan dapat mengenal pasti peluang-peluang ketidakpatuhan seperti *loopholes* dalam pencukaian yang akan meningkatkan ketidakpatuhan secara sengaja. Natrah, Muzainah dan Idawati (2003) mendapati bahawa pembayar cukai yang mempunyai tahap pengetahuan cukai yang rendah mempunyai kecenderungan sikap yang rendah untuk mematuhi keperluan cukai. Hajah (1996) melaporkan bahawa terdapat bukti yang mencadangkan bahawa sikap pembayar cukai yang gagal mematuhi undang-undang pencukaian merupakan akibat daripada kekurangan pengetahuan untuk mempelajari kaedah untuk melakukannya. Beliau telah menguji pengetahuan dan kefahaman undang-undang pencukaian dalam modelnya untuk menjelaskan gelagat pematuhan pembayar cukai. Dapatan kajian beliau menyarankan bahawa kefahaman yang baik terhadap sistem pencukaian akan meningkatkan sikap dan persepsi pembayar serta impak atau kesan ke atas pematuhan cukai. Nor Aziah et al. (2005) percaya apabila pembayar cukai berpengetahuan baik terhadap sistem pencukaian maka mereka akan memahami dan menghargai manfaat yang diterima dari kerajaan dan juga akan lebih sedar akan wujudnya peluang-peluang untuk melarikan cukai. Pengetahuan cukai adalah salah satu daripada pemboleh ubah dalam rangka kerja kajian beliau. Kajian mereka adalah berkenaan kutipan cukai tanah yang rendah dan mendapati tahap pendidikan mempengaruhi sikap terhadap pematuhan cukai tanah. Kefahaman undang-undang pencukaian berhubung secara signifikan dengan pematuhan cukai tanah. Hasil kajian ini adalah selari dengan Milliron (1985) yang

mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif antara kefahaman undang-undang pencukaaian oleh individu dengan sikap pematuhan pencukaaian.

3.1.8 Sikap Sebagai Pemboleh Ubah Perantara

Literatur berkaitan hubungan antara pengetahuan cukai dengan sikap, sikap dengan niat dan pengetahuan cukai dengan niat telah dibincangkan di atas. Kajian ini akan menggunakan pemboleh ubah sikap sebagai pemboleh ubah perantara iaitu untuk melihat hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat melalui sikap. Literatur berkenaan pemboleh ubah sikap digunakan sebagai pemboleh perantara antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan sukar ditemui. Pemboleh ubah norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap boleh digunakan sebagai pemboleh perantara antara pengetahuan cukai dan niat tetapi disebabkan literatur adalah kurang dan sebagai kajian peringkat awal untuk memperkukuh kerangka teori kajian yang berasaskan teori gelagat terancang maka dicadangkan untuk menguji sikap sebagai perantara antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai terlebih dahulu dan dua pemboleh lain iaitu norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap boleh dijadikan sebagai kajian lanjutan kemudian.

Kajian oleh Maes, Leroy dan Sels (2014) telah menggunakan sikap sebagai pemboleh ubah perantara dan dapatan menunjukkan pemboleh sikap telah memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara antara jantina dengan niat untuk melibat diri dalam keusahawanan oleh pelajar sarjana di Belgium. Kim, Ham, Yang dan Choi (2013) telah menggunakan sikap sebagai pemboleh ubah perantara dalam hubungan antara norma

subjektif dengan niat pengunjung restoran untuk membaca menu. Shalihin (2011) telah menggunakan norma subjektif sebagai pemboleh ubah perantara untuk melihat hubungan antara sikap dengan niat dalam kepatuhan cukai tidak langsung. Qu, Liu, Zhu dan Liu (2014) telah menggunakan niat sebagai pemboleh ubah perantara dan mendapati pemboleh ubah niat telah mempengaruhi antara hubungan sikap, imej sendiri dan pengetahuan persekitaran dengan gelagat pembelian kereta enjin bersaiz kecil. Adam dan Shauki (2014) telah menggunakan pemboleh ubah niat sebagai pemboleh ubah perantara dalam melihat hubungan antara sikap, norma subjektif, norma moral dengan gelagat pelaburan oleh pelabur Malaysia. Kajian oleh Castanier, Deroche dan Woodman (2013) menggunakan pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap yang telah memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara antara norma subjektif dengan niat untuk melanggar undang-undang oleh pengguna jalan raya. Wahyuni (2012) telah menggunakan pengetahuan cukai sebagai pemboleh ubah perantara untuk melihat kesan sikap dan norma subjektif terhadap niat untuk menggunakan perbankan Islam. Kajian yang dijalankan oleh beberapa orang penyelidik menunjukkan bahawa pemboleh ubah-pemboleh ubah dalam teori gelagat terancang telah digunakan sebagai pemboleh ubah perantara untuk melihat hubungan tidak langsung. Kajian ini melihat sikap sebagai pemboleh perantara untuk melihat kesan tidak langsung antara pengetahuan cukai dengan niat untuk menggunakan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal.

3.2 Rumusan

Teori gelagat terancang ialah lanjutan daripada teori tindakan beralasan yang telah digunakan dalam pelbagai situasi gelagat. Teori gelagat terancang boleh diaplikasikan juga dalam persekitaran pencukaian yang kompleks. Pengetahuan cukai dijangka memberi kesan dalam menentukan niat untuk menggunakan ejen cukai selain sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap. Kawalan gelagat ditanggap telah diuraikan kepada dua (2) buah komponen iaitu faktor dalaman dan faktor luaran yang mempengaruhi niat gelagat. Pemboleh ubah sikap dijangka memberi kesan secara tidak langsung iaitu perantara hubungan antara pengetahuan cukai dengan ejen cukai. Kesemua pemboleh ubah ini dapat membentuk rangka kerja konseptual untuk kajian ini.

BAB 4

METODOLOGI KAJIAN

4.0 Pengenalan

Bab ini membincangkan metodologi kajian tentang niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal dengan menggunakan teori gelagat terancang sebagai asas untuk kajian. Kerangka teori dibentuk daripada teori gelagat terancang untuk menjalankan kajian berkenaan niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal. Beberapa hipotesis dibentuk daripada model ini. Pengoperasian model dibuat daripada kerangka teori kajian di mana setiap pemboleh ubah dalam model ini dijelaskan dan diuji. Seterusnya pembentukan instrumen untuk mengukur setiap pemboleh ubah dalam model kajian juga dijelaskan. Kaedah mengutip data dan pensampelan seperti unit analisis, saiz sampel dan kaedah pensampelan juga diperincikan. Di samping itu, kaedah menganalisis data turut dibincangkan.

4.1 Kerangka Teori dan Hipotesis Kajian

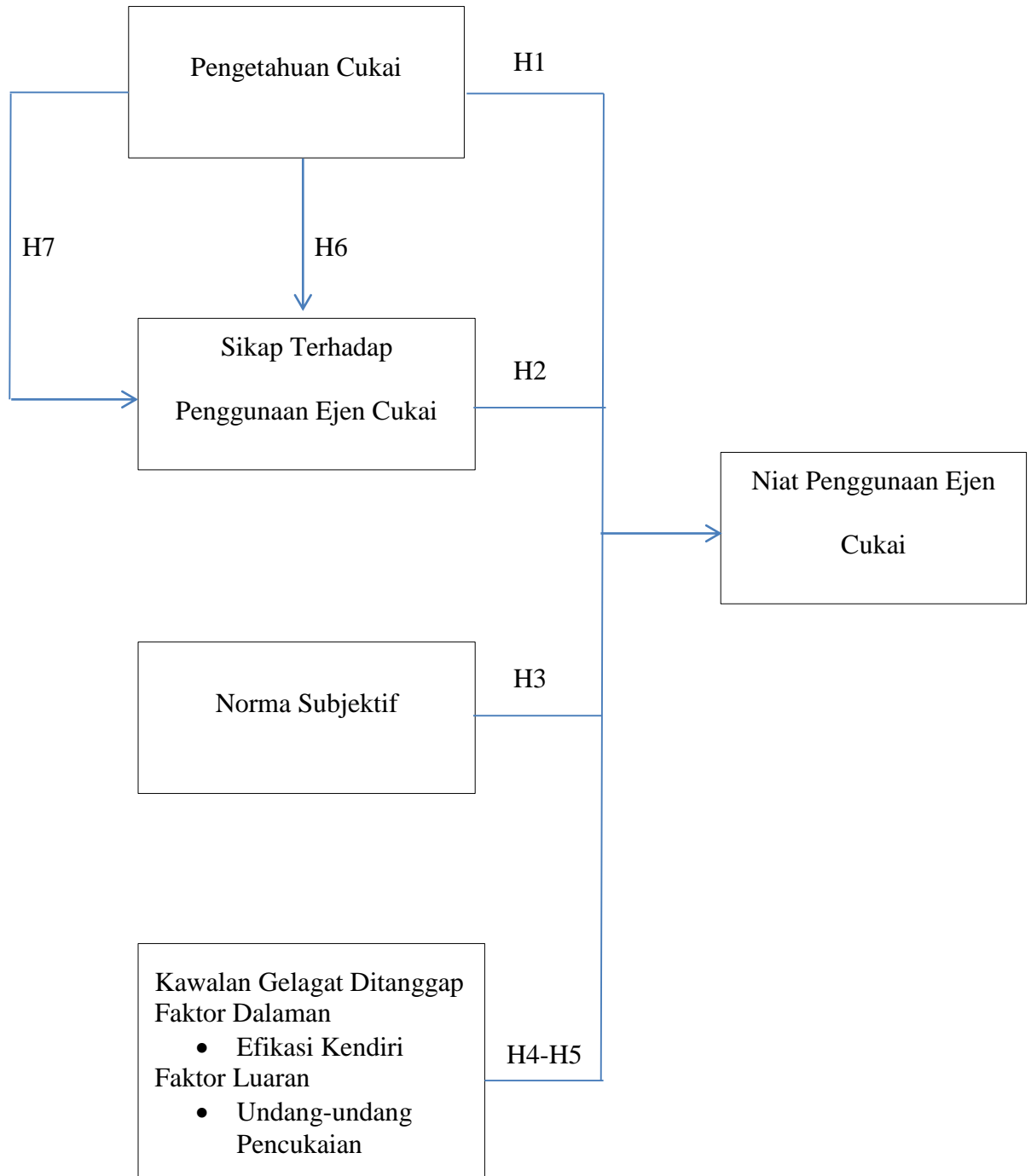
Kerangka teori telah dibangun berdasarkan teori gelagat terancang untuk membentuk model kajian niat penggunaan ejen cukai. Niat merupakan penentu atau *antecedent* kepada gelagat sebenar (Ajzen, 1991). Teori gelagat terancang menyatakan bahawa niat adalah peramal yang sangat berpengaruh dalam menentukan gelagat sebenar. Oleh itu, berdasarkan kepada Ajzen (1991) maka model ini dibentuk sehingga niat gelagat sahaja. Kajian-kajian yang dilakukan oleh Bobek, Hartfield dan Wentzel (2005), Fu Farn dan Chao (2006), Hung, Chang dan Yu (2006), Kim, Ham, Yang dan Choi (2013), Natrah (2011), Mathieson (1991), Ramayah et al. (2009), Shalihen (2011), Zainol, Zainuddin dan Shalihen (2015) dan Kim, Ham, Yang and Choi (2013) telah menggunakan menguji pemboleh ubah bebas sikap, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap sehingga ke peringkat pemboleh ubah niat gelagat sahaja.

Beberapa kajian gelagat pematuhan cukai yang menggunakan teori gelagat terancang telah dilakukan oleh penyelidik-penyelidik seperti Bobek dan Hatfield (2003), Hanno dan Violette (1996), Natrah (2011) dan Shalihen (2011). Kajian ini menggunakan teori gelagat terancang untuk menjelaskan penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal.

Teori gelagat terancang menumpukan kepada gelagat individu yang dipengaruhi oleh faktor individu itu sendiri dan persekitarannya. Sebelum sesuatu matlamat gelagat dicapai atau dilaksanakan individu tersebut perlu ada unsur niat dan dalam gelagat penggunaan

ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal bergantung kepada sikap, tekanan masyarakat sekeliling dan persekitaran yang dikenali sebagai faktor dalaman dan faktor luaran seperti undang-undang, kemahiran, pengetahuan sebagainya. Pengaplikasian teori gelagat terancang dalam model kajian adalah untuk menjelaskan kedudukan niat dalam gelagat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal.

Kerangka teori di Rajah 4.1 mengenai niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal. Ia adalah berasaskan kepada teori gelagat terancang menggunakan kaedah kajian deduktif di mana teori digunakan untuk membentuk kerangka atau model seterusnya membina hipotesis dan akhirnya data berbentuk kuantitatif dikutip untuk menguji kesahihan model ini. Kaedah taakulan abduktif ialah berkaitan dengan penambahan pemboleh ubah baru dalam teori yang sedia ada. Menurut Ajzen (1991) pemboleh ubah baru hanya boleh ditambah dalam teori gelagat terancang jika kadar variannya adalah signifikan.



Rajah 4.1
Kerangka Niat Penggunaan Ejen Cukai Berasaskan Teori Gelagat Terancang

Dalam model Rajah 4.1 menunjukkan niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal dipengaruhi secara langsung oleh empat (4) pemboleh ubah iaitu pengetahuan cukai, sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap. Norma subjektif atau kumpulan rujukan dalam model ini ialah rakan peniaga yang menentukan niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal manakala kawalan gelagat ditanggap terdiri dari satu faktor dalaman iaitu efikasi sendiri dan satu faktor luar iaitu undang-undang percukaian. Model ini juga menguji hubungan langsung antara pengetahuan cukai dengan sikap terhadap penggunaan ejen cukai. Model ini juga menguji hubungan tidak langsung iaitu sikap sebagai pemboleh perantara antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai iaitu sejauh manakah sikap secara tidak langsung mempengaruhi hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat.

4.1.1 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai

Eriksen dan Fallan (1996) mendapati hubungan antara pengetahuan cukai dengan kepatuhan adalah positif. Hajah Mustafa (1996) melaporkan bahawa pembayar cukai individu yang berpengetahuan cukai mempunyai persepsi yang baik tentang sistem cukai. Mana kala kajian oleh Charbaji dan Mikdashi (2003) menunjukkan bahawa seseorang berpengetahuan akan meningkatkan niat gelagat untuk melaksanakan gelagat tersebut. Gelagat kepatuhan kepada cukai tanah di Malaysia adalah secara positif berkait dengan tahap pengetahuan cukai yang dimiliki oleh pembayar cukai (Nor Aziah, 2004). Pembayar cukai yang berpengetahuan dalam cukai akan mempunyai persepsi positif terhadap sistem pencukaian negara (Watricks, 1994). Ini bermakna niat gelagat untuk

mematuhi keperluan cukai akan lebih baik daripada mereka yang kurang pengetahuan cukai. Dapatan kajian oleh Zainol (2008) melaporkan bahawa individu berpengetahuan dalam zakat mendorong niat untuk mematuhi keperluan kewajipan dalam zakat. Bardai (2002) juga mendapati golongan peniaga merupakan golongan yang kurang berpengetahuan dalam pencukaian dan oleh itu menggunakan khidmat ejen cukai untuk menguruskan hal-hal pencukaian. Dapatan Bardai (1992) adalah selari dengan keputusan kajian oleh Hajah (1996) di mana golongan peniaga yang ramai menggunakan agen cukai. Keadaan ini berlaku berkemungkinan kerana pengetahuan cukai yang kurang. Dalam konteks kajian ini, peniaga milikan tunggal yang mempunyai tahap pengetahuan cukai yang rendah akan lebih mendorong dengan niat untuk menggunakan bantuan ejen cukai. Oleh itu hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat untuk menggunakan ejen cukai adalah negatif iaitu, pengetahuan cukai yang rendah dimiliki oleh peniaga milikan tunggal akan menyebabkan golongan ini mempunyai niat atau dorongan yang kuat atau tinggi untuk menggunakan ejen cukai. Berdasarkan kepada pernyataan ini, hipotesis seperti berikut dibangunkan:

H1 Pengetahuan cukai mempunyai hubungan negatif dengan niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal.

4.1.2 Hubungan Sikap dengan Niat Penggunaan Khidmat Ejen Cukai

Menurut Ajzen dan Fishbein (1980) dan Mueller (1986) apabila seseorang hendak membuat sesuatu keputusan perkara penting yang akan diambil kira ialah sikap individu

itu sendiri seperti yang disarankan dalam teori gelagat terancang di mana sikap mempengaruhi niat gelagat. Beberapa kajian yang dilakukan oleh, Ajzen et al. (2004), Ajzen dan Driver (1992), Bock dan Kim (2002), Godin et al. (1992), Morwitz dan Fitzsimons (2004) dan Rah et al. (2004) mendapati bahawa pemboleh ubah sikap merupakan peramal yang penting dalam menentukan niat gelagat seseorang., Bobek dan Hatfield (2003), Hanno dan Violette (1996) dan Natrah (2011) menjalankan kajian menggunakan teori gelagat terancang dalam bidang pencukaian mendapati pemboleh ubah sikap mempengaruhi niat gelagat pematuhan secara signifikan dan positif. Zainol (2008) mendapati sikap mempunyai hubungan yang positif dengan niat gelagat kepatuhan zakat.

Dalam Jadual 4.1 menunjukkan bahawa beberapa kajian telah dilakukan antara sikap dengan niat gelagat dan dapatan menunjukkan signifikan hubungannya.

Jadual 4.1

Kajian Penggunaan Sikap dengan Niat Gelagat

Penyelidik-penyelidik	Tahun	Dapatan
Bobek dan Hatfied	2003	Sikap berkaitan dengan niat gelagat kepatuhan cukai
Hanno dan Violette	1996	
Ajzen dan Driver	1992	
Chang	1998	Sikap merupakan peramal kepada niat gelagat
Godin et al.	1992	
Rah et al.	2004	
Seo, Green, Ko, Lee dan Schenewark	2007	Sikap memainkan peranan penting dalam menentukan niat untuk menggunakan laman web untuk berinteraksi dengan peminat sukan.
Kim, Ham, Yong dan Choi	2013	Sikap mempengaruhi secara positif niat pelanggan untuk membaca label menu di restoran.
Das	2014	Sikap pengguna secara positif mempengaruhi niat untuk membeli barangan daripada pemborong.
Payre, Cestac dan Delhomme	2014	Sikap merupakan peramal utama dalam menentukan niat untuk menggunakan kereta automatik ($R^2 = 0.671$)

Hanno dan Violette (1996) juga mendapati bahawa sikap mempunyai hubungan yang signifikan ke atas niat kepatuhan cukai. Responden beranggapan bahawa adalah beretika jika pembayar cukai melapur pendapatan dan tolakan perbelanjaan yang betul dalam borang retan. Maka sikap individu dinilai berdasarkan kepada pandangan pelaporan pendapatan dan tolakan perbelanjaan yang betul di mana akan digambarkan sebagai

memiliki sikap yang positif dan sebaliknya. Oleh itu, sikap individu mencerminkan atau mempengaruhi niat gelagat seseorang sebelum gelagat sebenar dilakukan.

Maka hipotesis berikut dibentuk untuk melihat hubungan sikap dan niat dalam penggunaan ejen cukai.

H2 Sikap peniaga milikan tunggal terhadap penggunaan ejen cukai mempunyai hubungan yang positif dengan niat penggunaan ejen cukai.

4.1.3 Hubungan Norma Subjektif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai

Pengaruh kumpulan rujukan (*referent group*) penting untuk seseorang individu seperti ibu bapa, saudara mara, rakan sebaya atau pasangan akan mempengaruhi keputusan individu tersebut. Chu dan Wu (2004) telah membahagikan norma subjektif atau kumpulan rujukan kepada kepercayaan normatif prima (keluarga) dan sekunder (penyelia), dapatan menunjukkan bahawa kepercayaan normatif sekunder berhubung secara signifikan dengan norma subjektif. Taylor dan Todd (1995) membahagikan kumpulan rujukan kepada pengaruh kepercayaan normatif dalaman (keluarga) dan luaran (jiran).

Individu tersebut akan mempercayai kumpulan rujukan dan akan menganggap mereka sebagai kumpulan rujukan apabila hendak melaksanakan sesuatu gelagat. Ajzen (1991)

menegaskan bahawa kumpulan rujukan memainkan peranan yang penting dalam mempengaruhi niat gelagat dan seterusnya meramal gelagat sebenar. Kumpulan rujukan berperanan memberi nasihat, saranan, idea, pendapat, pandangan, bantahan atau sokongan kepada individu apabila ingin membuat sesuatu keputusan yang akan memberi kesan kepada niat gelagat individu tersebut. Norma subjektif secara langsung dapat meramal niat untuk melaksanakan sesuatu gelagat tetapi hanya secara tidak langsung dapat meramal gelagat (lihat hubungan teoretikal dalam model teori gelagat terancang). Untuk tujuan kajian ini, kumpulan rujukan dijangka mempengaruhi keputusan pembayar cukai sama ada akan menggunakan khidmat ejen cukai atau sebaliknya.

Jadual 4.2

Kajian Hubungan Norma Subjektif dengan Niat Gelagat

Penyelidik-penyelidik	Tahun	Dapatan
Bush et al.	1999	
Chu dan Wu	2004	
Elliot et al.	2003	Kumpulan rujukan
Kaplan dan Reckers	1985	mempunyai hubungan
Moore et al.,	2002	signifikan dengan niat gelagat
Moschis, Gilbert dan Churchill	1978	
Rhodes dan Courneya	2003	
Taylor dan Todd	1985	
Jackson dan Milliron	1986	Tahap pematuhan cukai bergantung pada rakan sebaya.
Hanno dan Violette	1996	Pengaruh kumpulan rujukan yang terdiri dari keluarga, majikan, rakan, pasangan mempunyai kesan signifikan kepada peramalan niat kepatuhan cukai.
Bobek dan Hatfield	2003	Pengaruh kumpulan rujukan amat signifikan dengan niat gelagat kepatuhan cukai.
Dunn, Mohr, Wislon dan Wittert	2011	Kumpulan rujukan mempengaruhi niat untuk makan makanan segera.
Sin, Md Nor dan Al-Agaga	2012	Norma subjektif secara signifikan mempengaruhi niat generasi muda Malaysia menggunakan belian melalui atas talian.
Yang dan Einstein	2014	Niat tentukan jantina anak dipengaruhi oleh kumpulan rujukan sosial di mana kumpulan rujuk di luar bandar sangat mempengaruhi untuk mendapatkan anak lelaki.

Jadual 4.2 menunjukkan dapatan kajian oleh beberapa orang penyelidik dalam membuktikan hubungan antara pengaruh kumpulan rujukan atau normatif dengan niat gelagat dalam pelbagai bidang.

Kajian-kajian oleh Ajzen et al. (2004), Ajzen dan Driver (1992) Elliot et al. (2003), Hanno dan Violette (1996) dan mendapati bahawa pemboleh ubah norma subjektif dalam teori gelagat terancang mempunyai kesan yang signifikan terhadap niat gelagat. Rhodes dan Courneya (2003) pula melaporkan bahawa kawan-kawan, ahli keluarga, pekerja merupakan komponen-komponen yang secara signifikan mempengaruhi norma subjektif.

Dalam kajian Lau (2002) didapati konstruk norma subjektif dipengaruhi oleh penentu keputusan, pesaing, pelanggan dan pekerja di mana norma subjektif pula berkorelasi secara signifikan dengan niat. Norma subjektif yang dibahagikan oleh Hsu, Wang dan Wen (2006) kepada kumpulan utama dan sekunder mendapati bahawa kumpulan prima lebih kuat berhubung dengan niat berbanding dengan kumpulan sekunder.

Maka berdasarkan dapatan ini hipotesis ketiga dibentuk untuk menguji sama ada pengaruh kumpulan rujukan mempunyai hubungan dengan niat menggunakan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal.

*H3 Norma subjektif mempunyai hubungan yang positif dengan niat
 penggunaan ejen cukai.*

4.1.4 Hubungan Kawalan Gelagat Ditanggap dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai

Dalam teori gelagat terancang, pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap dianggap sebagai peramal kepada niat gelagat dan gelagat seseorang individu. Pemboleh ubah ini dapat membantu mengenal pasti kekuatan dan kelemahan faktor niat gelagat dan gelagat.

Dalam kajian ini, penggunaan ejen cukai oleh pembayar cukai terutamanya peniaga milikan tunggal boleh dikaitkan dengan elemen atau unsur kawalan gelagat ditanggap. Pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap boleh mempengaruhi niat peniagaan dalam menggunakan khidmat ejen cukai. Pematuhan dalam keperluan pencukaian oleh pembayar dipengaruhi oleh faktor luaran dan dalaman disebabkan persekitaran dalam sistem pencukaian adalah kompleks. Apabila timbul niat untuk menggunakan ejen cukai, pelbagai faktor perlu ditimbang sebelum melaksanakan gelagat menggunakan ejen cukai dilakukan.

Kawalan gelagat ditanggap adalah berkaitan dengan persepsi atau kepercayaan individu terhadap tahap kesukaran untuk melakukan atau melaksanakan sesuatu gelagat yang diniatkan (Ajzen,1991). Apabila individu tersebut ingin membuat keputusan menggunakan ejen cukai untuk menguruskan hal-hal pencukaian, faktor-faktor dalaman dan luaran akan mempengaruhi keputusannya. Keputusan peniaga milikan tunggal sama ada akan menggunakan ejen cukai atau tidak akan dipengaruhi oleh unsur dalaman dan luaran. Ajzen (1991) berpendapat bahawa konsep kawalan gelagat ditanggap adalah amat luas dan mana-mana pemboleh ubah yang mempengaruhi secara signifikan ke atas niat gelagat dapat memantapkan atau memperkukuhkan konsep kawalan gelagat ditanggap

tersebut. Bobek dan Hatfield (2003) yang menggunakan teori gelagat terancang dalam kajian terhadap kepatuhan dalam pencukaaian melihat kemampuan pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap mempengaruhi pelaksanaan sesuatu gelagat, umpamanya penglibatan dalam usaha mengurangkan pendapatan yang ingin dilaporkan. Bobek dan Hatfield (2003) percaya bahawa teori gelagat terancang akan menjadi lebih jelas apabila konstruk kawalan gelagat ditanggap ditambah dalam model ini yang mempengaruhi gelagat. Konsep kawalan gelagat ditanggap adalah kompleks dan melalui proses penguraian yang dilakukan oleh para penyelidik sebelum ini, pelbagai dimensi telah diperolehi. Berdasarkan kepada kajian lalu, maka kawalan gelagat ditanggap bagi tujuan kajian ini diuraikan kepada dua (2) dimensi, iaitu satu dimensi untuk faktor dalaman (efikasi sendiri) dan satu dimensi faktor luaran (undang-undang percukaaian).

Hubungan Efikasi Kendiri dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai

Bandura (1986) telah mendefinisikan efikasi kendiri sebagai keupayaan untuk mempercayai kemampuan diri sendiri. Apabila seseorang individu ingin melakukan sesuatu gelagat beliau mempunyai keyakinan untuk melakukan perkara tersebut atau mempunyai kepercayaan dengan diri sendiri. Oleh itu, usaha yang bersungguh-sungguh dan gigih akan dilakukan untuk mencapai niat gelagat tersebut. Ajzen dan Fisbein (1980) menyatakan bahawa elemen efikasi kendiri memberi kesan ke atas niat gelagat individu. Individu yang mempunyai efikasi kendiri yang tinggi merupakan mereka yang mempunyai keyakinan dan kepercayaan yang sangat tinggi terhadap diri sendiri, manakala efikasi kendiri yang rendah adalah untuk individu yang kurang keyakinan dan kepercayaan terhadap kemampuan dirinya sendiri untuk melakukan sesuatu gelagat

tersebut. Armitage dan Cornner (1999a), Giles dan Rea (1999) dan Terry dan O'Leary (1995) membincangkan berkenaan teori gelagat terancang menyatakan bahawa sumbangan efikasi sendiri ke atas niat individu adalah signifikan. Ram Al-Jaffri (2010) mendapati efikasi sendiri mempengaruhi gelagat pematuhan zakat perniagaan secara signifikan. Bobek (1997), Bobek dan Hatfield (2003) dan Natrah (2011) juga mendapati efikasi sendiri (item dalam kawalan gelagat ditanggap) mengukuhkan teori gelagat terancang dan memberikan kesan signifikan kepada niat pematuhan cukai. Fu, Farn dan Chao (2006) dan Hung, Chang dan Yu (2006) mendapati bahawa efikasi sendiri mempengaruhi niat untuk menggunakan pemfailan cukai secara elektronik secara signifikan tetapi hubungannya adalah negatif. Taylor dan Todd (1995) mendapati efikasi sendiri merupakan peramal utama niat gelagat pelanggan dan mempunyai hubungan signifikan.

Pembayar cukai yang mempunyai efikasi sendiri yang rendah iaitu tidak yakin dapat mengira cukai pendapatan dengan tepat akan cenderung menggunakan ejen cukai untuk membantu menguruskan hal-hal pencukaian ini. Kajian terdahulu melaporkan bahawa hubungan antara efikasi sendiri dan niat adalah secara negatif iaitu jika pembayar cukai berkeyakinan untuk mengira cukai maka niat untuk menggunakan khidmat berbayar cukai akan rendah dan sebaliknya. Berdasarkan kepada pernyataan ini dan dapatan dari penyelidik lain berkaitan efikasi sendiri maka hipotesis berikut akan diuji iaitu:

H4 Efikasi sendiri tinggi mempunyai hubungan yang negatif dengan niat penggunaan ejen cukai.

Hubungan Undang-undang Percukaian dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai

Akta Cukai Pendapatan 1967 ialah akta yang berkaitan dengan cukai pendapatan di Malaysia. Setiap pembayar cukai perlu mematuhi apabila menyerahkan borang cukai pendapatan kepada LHDN. Undang-undang ini selain daripada memberi panduan juga termaktub hukuman untuk yang tidak mematuhi. Penguatkuasaan yang dilakukan oleh pegawai LHDN adalah untuk memastikan pembayar cukai mematuhi undang-undang percukaian. Penguatkuasaan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan sama ada secara mengejut atau dimaklumkan terlebih dahulu. Dalam teori pencegahan (*deterrence theory*) seseorang tidak akan melakukan perbuatan yang salah jika terdapat ancaman hukuman (Sutinen & Kuperan, 1999). Smart (2012) mengaplikasikan teori gelagat terancang dalam mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi gelagat pematuhan cukai mendapati hipotesis diterima dalam hubungan antara undang-undang percukaian dengan niat pematuhan cukai. Palil (2005) melaporkan bahawa pengetahuan berkenaan undang-undang percukaian memberikan kesan yang signifikan terhadap gelagat pematuhan cukai pembayar cukai. Eriksen dan Fallan (1996) menegaskan bahawa peningkatan dalam pengetahuan dalam undang-undang percukaian dapat meningkatkan gelagat pematuhan cukai. Witte dan Woodbury (1985) dalam kajiannya menyatakan bahawa pembayar cukai akan mematuhi obligasi percukaian jika kadar penalti adalah tinggi. Friedland, Maital dan Rutenberg (1978) pula menerangkan bahawa penguatkuasaan yang tinggi melalui penjejakan, pengesanan atau pengauditan akan meningkatkan kepatuhan kepada keperluan percukaian. Kajian oleh Blaufus, Bob, Hundsdoerfer, Kiesewetter dan

Weimann (2013) mendapati pembayar cukai di German mempunyai persepsi yang baik berkenaan sistem pencukaaian jika kadar cukai adalah rendah. Kajian ini menentukan sejauh mana undang-undang percukaian mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal di mana peniaga milikan tunggal yang mempunyai pengetahuan yang baik terhadap undang-undang percukaian dijangka mempunyai niat untuk menggunakan ejen cukai untuk urusan pencukaian mereka. Oleh itu, hipotesis berikut diuji untuk mensahihkan kenyataan di atas:

H5 Undang-undang percukaian mempunyai hubungan yang positif dengan niat penggunaan ejen cukai.

4.1.5 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Sikap

Dalam kerangka teori (Rajah 4.1) menunjukkan pengetahuan pencukaian mempengaruhi sikap peniaga milikan tunggal dalam menentukan niat penggunaan ejen cukai untuk membantu menguruskan hal-hal pencukaian.

Jadual 4.3

Kajian Pengetahuan Cukai dengan Sikap Pematuhan Cukai

Penyelidik- penyelidik	Tahun	Dapatan
Vogel	1974	Hubungan positif antara pengetahuan cukai dengan sikap pematuhan cukai
Wallschutzky	1984	Pemboleh ubah pelajaran berpotensi meningkatkan sikap pematuhan cukai.
Miliron	1985	Hubungan yang positif antara kefahaman undang-undang percukaian dengan sikap pematuhan cukai.
Crane dan Nourzad	1990	Hubungan yang positif antara pengetahuan cukai dengan sikap pematuhan cukai.
McKerchar	1995	Pengetahuan cukai meningkatkan sikap pematuhan cukai.
Eriksen dan Fallan	1996	Sikap pematuhan cukai dan skor etika pencukaian dapat ditingkatkan dengan pengetahuan cukai.
Hajah Mustafa	1996	Pengetahuan cukai yang baik meningkatkan persepsi dan sikap pematuhan cukai.
Tan dan Fatt	2000	Pengetahuan cukai memberi kesan kepada sikap pematuhan cukai.
Chan, Troutman dan O'Byan	2000	Sikap untuk mematuhi undang-undang percukaian didorong oleh usia dan pengetahuan pencukaian.
Natrah et al.	2003	Tahap pengetahuan cukai rendah akan cenderung dengan sikap pematuhan yang rendah.
Nor Aziah et al.	2005	Tahap pendidikan mempengaruhi sikap pematuhan cukai tanah dan kefahaman undang-undang cukai
Djawadi dan Fahr	2013	Pematuhan yang tinggi dengan meningkatkan tahap pengetahuan cukai bagi pembayar cukai.
Ali, Fjeldstad dan Sjursen	2014	Pengetahuan cukai dan kesedaran didapati berkorelasi secara positif dengan sikap pematuhan cukai.

Berdasarkan kepada kajian oleh beberapa orang penyelidik seperti dalam Jadual 4.3, pembayar cukai yang mempunyai pengetahuan cukai yang tinggi akan mempunyai sikap positif untuk menggunakan ejen cukai, maka hipotesis berikut dibentuk untuk menguji pengetahuan cukai dengan sikap terhadap penggunaan ejen cukai:

H6 Pengetahuan cukai mempunyai hubungan positif dengan sikap terhadap penggunaan ejen cukai.

4.1.6 Hubungan Pengetahuan Cukai dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai Melalui Sikap

Dalam teori gelagat terancang, pemboleh ubah sikap berhubung secara terus dengan niat gelagat. Terdapat beberapa kajian yang dilakukan untuk melihat hubungan tidak langsung dengan melihat pemboleh ubah sikap sebagai perantara (Buchan, 2005; Chang, 1998). Kajian oleh Shalihen (2011) yang menggunakan sikap sebagai perantara untuk melihat hubungan antara norma subjektif dengan niat kepatuhan cukai jualan mendapati pemboleh ubah sikap hanya mempengaruhi sebahagian (*partial mediation*) sahaja hubungan antara norma subjektif dengan niat kepatuhan.

Kajian yang dijalankan di Malaysia oleh Zainol, Kamil dan Faridahwati (2009) telah menggunakan sikap sebagai perantara untuk melihat kesan norma subjektif ke atas niat pematuhan zakat penggajian. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pemboleh ubah norma subjektif mempunyai kesan yang signifikan dengan niat pematuhan zakat penggajian melalui sikap terhadap pematuhan zakat. Kedua-dua pemboleh ubah ini iaitu subjektif norma dan sikap juga telah mempengaruhi secara positif terhadap niat kepatuhan zakat penggajian.

Kajian oleh Buchan (2005), Rossi et al. (2007), Tarkiainen dan Sundqvist (2005) dan Powpaka (2002) serta beberapa orang penyelidik lain mendapati bahawa norma subjektif

berhubung dengan niat gelagat secara positif dan signifikan melalui pemboleh ubah sikap. Ini bermakna bahawa pemboleh ubah sikap telah banyak digunakan oleh beberapa orang penyelidik sebagai pemboleh ubah perantara dan kajian ini juga akan menguji pemboleh ubah sikap sebagai pemboleh ubah perantara.

Palil (2005) mendapati pembayar cukai yang mempunyai pengetahuan cukai yang baik akan lebih memahami kesan atau akibat ketidakpatuhan. Dalam bidang bukan pencukaian, Chiou (2002) dan Lin dan Chen (2006) mendapati pelanggan akan mempunyai niat yang tinggi untuk membeli produk apabila mengetahui ciri-ciri produk tersebut. Karjaluoto et al. (2002) mendapati niat untuk menggunakan kemudahan bank atas talian adalah tinggi apabila pelanggan mempunyai pengetahuan baik berkaitan teknologi komputer. Kajian antara sikap dengan niat mendapati sikap yang positif meningkatkan niat seseorang. Persepsi yang positif terhadap sistem cukai dapat meningkatkan gelagat kepatuhan. Kajian-kajian terdahulu mendapati bahawa pembayar cukai yang mempunyai pengetahuan cukai yang tinggi dan sikap yang positif dapat meningkatkan niat untuk mematuhi keperluan sistem cukai negara.

Kajian ini juga menggunakan sikap sebagai pemboleh ubah perantara antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal

Kajian yang melihat hubungan pemboleh ubah pengetahuan cukai dengan niat menggunakan ejen cukai melalui pemboleh ubah sikap sukar ditemui. Dalam kajian McCaffery, Wardle dan Waller (2003) mendapati bahawa apabila peserta yang

mempunyai pengetahuan yang rendah terhadap penyakit kanser maka sikapnya adalah negatif terhadap niat untuk menyertai ujian saringan kanser. Kajian mereka mendapati bahawa sikap mempengaruhi hanya sebahagian hubungan antara pengetahuan dan niat untuk menjalani ujian saringan tersebut.

Hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat menggunakan ejen cukai melalui perantara pemboleh ubah sikap kurang mendapat perhatian oleh pengkaji lain. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk menambahkan bukti empirikal dan sumbangan literatur dalam bidang cukai ini.

Hipotesis berikut dibentuk untuk menguji sikap sebagai perantara dalam hubungan pengetahuan cukai dengan niat untuk menggunakan ejen cukai:

H7 Pengetahuan cukai mempunyai hubungan dengan niat penggunaan ejen cukai melalui sikap.

4.2 Pengukuran Pemboleh Ubah

Dalam kajian ini, tiga jenis pemboleh ubah diukur iaitu pemboleh ubah bersandar, pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah perantara. Pemboleh ubah bersandar ialah niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal dan pemboleh ubah bebas terdiri dari empat pemboleh ubah iaitu pengetahuan cukai, sikap terhadap gelagat, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap (efikasi sendiri dan undang-undang cukai) dan

pemboleh ubah sikap sebagai pemboleh perantara. Tahap pengetahuan cukai mempengaruhi sikap terhadap gelagat dan seterusnya sikap ini mempengaruhi niat untuk menggunakan khidmat ejen cukai untuk memfailkan borang nyata cukai. Dua pemboleh ubah lain dalam teori gelagat terancang iaitu norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap diukur untuk menentukan pengaruh pemboleh ubah-pemboleh ubah ini ke atas pemboleh ubah bersandar iaitu niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga. Chang (1998) dan Shaw dan Shiu (2003) menegaskan bahawa niat merupakan penentu utama kepada gelagat sebenar. Oleh itu, kajian ini hanya mengukur atau menumpukan sehingga niat pembayar cukai menggunakan ejen cukai dan bukannya gelagat sebenar walaupun dalam teori gelagat terancang mengukur sehingga gelagat sebenar.

4.2.1 Niat Penggunaan Ejen Cukai

Niat ialah keinginan untuk melakukan sesuatu gelagat dan merupakan anteseden sebelum gelagat itu dilakukan. Ajzen (1991) menjelaskan bahawa niat adalah faktor yang mendorong seseorang melakukan sesuatu gelagat. Ia merupakan usaha atau tindakan individu untuk mencapai sesuatu matlamat gelagat dan jika niatnya adalah kuat maka bertambah yakin untuk individu itu melakukan gelagat tersebut. Pemboleh ubah niat ini mengukur sejauh manakah peniaga mempunyai keinginan atau niat untuk menggunakan ejen cukai dalam memenuhi tanggungjawab pencukaian mereka. Apabila peniaga menerima borang cukai pendapatan atau mengetahui bahawa mereka perlu memfailkan borang nyata pendapatan sebelum 30 Jun setiap tahun maka akan timbul niat sama ada akan menggunakan ejen cukai atau tidak. Ajzen (1991) telah mencadangkan lima item

untuk mengukur niat gelagat. Zainol (2008) telah menggunakan lima item, Ramayah et al. (2009) menggunakan tiga (3) item dan Schaupp dan Carter (2009) menggunakan lima (5) item untuk mengukur niat gelagat. Niat gelagat ini diukur menggunakan tiga (3) item yang disesuaikan daripada kajian yang dijalankan oleh beberapa orang penyelidik seperti di atas. Tiga (item) yang digunakan untuk pengukuran niat ialah saya bercadang, saya akan menggunakan dan saya akan mendapatkan. Ketiga-tiga item diukur dengan menggunakan skala *Likert 5* mata kerana datanya adalah dari jenis *interval* yang dapat memberikan tahap ukuran yang tinggi, perbezaan skor antara responden dan ukuran statistik untuk dianalisis. Jika responden memperoleh skor sebanyak 15 mata (3 item x 5 mata) untuk tiga (3) item maka niat penggunaan ejen cukai adalah amat tinggi dan sebaliknya jika memperoleh skor sebanyak tiga (3) mata (3 item x 1 mata) menunjukkan kurang niat untuk menggunakan ejen cukai dalam menguruskan hal-hal pencukaian mereka. Untuk mensahihkan niat penggunaan ejen cukai, setiap responden perlulah mempunyai skor yang konsisten untuk ketiga-tiga item tersebut.

4.2.2 Pengetahuan Pencukaian

Pengetahuan cukai ialah ilmu pencukaian yang diperoleh seseorang berkaitan peraturan pencukaian, polisi pencukaian, undang-undang percukaian dan dasar fiskal negara (Kasipilai & Hajah Mustafa, 2000; Jackson & Milliron, 1986). Pengetahuan peniaga terhadap pencukaian ialah berkenaan undang-undang pencukaian, kaedah taksiran, jenis pendapatan yang boleh dikenakan cukai, perbelanjaan yang dibenarkan, pelepasan cukai, rebat cukai dan kadar cukai. Bardai (1992) menyatakan bahawa untuk mengira cukai

seseorang pembayar cukai perlu mengetahui asas atau peraturan cukai iaitu kemampuan pembayar cukai mengira cukainya. Bardai (1992) telah mengukur pemboleh ubah pengetahuan cukai berdasarkan kepada sepuluh (10) konsep pencukaian yang terdiri daripada status pemastautin, pendapatan yang boleh di cukai, perbelanjaan yang dibenarkan, elaun modal, pendapatan berkanun, kerugian perniagaan, pelepasan cukai, kadar cukai, rebat cukai dan kredit cukai. Konsep percukaian tersebut telah diukur berdasarkan kepada soalan berbentuk persepsi dan untuk mengesahkannya jawapan responden satu soalan kuiz (ukuran betul atau salah) juga disertakan.

Loo dan Ho (2005) telah melakukan kajian ke atas responden yang menerima pendapatan penggajian di Melaka berkenaan tahap pengetahuan pencukaian untuk menentukan kebolehan menentukan liabiliti pencukaian mereka. Tahap pengetahuan pencukaian diukur atau ditentukan melalui pengetahuan mengenai pelepasan, rebat, kredit cukai, taksiran bersama dan berasingan, jenis pendapatan yang boleh dikenakan cukai dan pendapatan yang boleh dikecualikan cukai. Loo (2006) telah mengukur tahap pengetahuan cukai berkaitan pencukaian individu berdasarkan kepada pendapatan bercukai dan pendapatan yang dikecualikan (enam (6) konsep) dengan ukuran *Likert 5* mata dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Kasipillai dan Baldry (1998) telah mengukur pengetahuan cukai berdasarkan kepada undang-undang pencukaian, pematuhan, penalti dan prosedur penguatkuasaan. Sebanyak 26 item telah digunakan untuk mengukur pemboleh ubah pengetahuan cukai. Mata skor satu (1) diberikan untuk jawapan yang betul dan mata sifar (0) untuk jawapan yang salah atau tidak tahu. Price (1992) telah membentuk Indeks Pengetahuan Cukai berdasarkan 20 item-item yang

mengukur kefahaman pembayar cukai terhadap undang-undang percukaian Persekutuan Amerika Syarikat apabila mengisi dan membayar cukai pendapatan Persekutuan. Beliau telah menggunakan ukuran “betul”, “salah” dan “tidak tahu” untuk mengukur pemboleh ubah pengetahuan cukai dan output dibahagikan berdasarkan kepada bilangan responden yang menjawab sama ada betul, salah atau tidak tahu. Indeks Pengetahuan Cukai sebanyak 71% diperoleh dengan membandingkan responden yang memberikan jawapan yang betul dan jawapan salah dan tidak tahu.

Palil (2005) juga telah mengukur pemboleh ubah pengetahuan cukai berdasarkan kepada enam (6) buah komponen pencukaian yang terdiri daripada pentadbiran cukai pendapatan secara umum, pendapatan perniagaan untuk individu dan perkongsian, pendapatan penggajian, pendapatan dividen dan faedah, pelepasan dan rebat cukai untuk individu. Responden perlu menjawab sama ada “ya”, “tidak” atau “tidak tahu”. Setiap jawapan betul diberi mata skor satu (1). Eriksen dan Fallan (1996) juga telah menggunakan ukuran “ya”, “tidak” dan “tidak tahu” untuk mengukur pemboleh ubah pengetahuan cukai dalam kajian mengenai kefahaman sistem cukai dan pengetahuan cukai. Kamil (2002) telah mengukur asas pengetahuan pencukaian dengan menggunakan 8 item yang merangkumi aspek fatwa, kaedah taksiran zakat gaji, nisab zakat, perbelanjaan dibenarkan, kadar zakat gaji dan pentadbiran zakat. Tiga (3) ukuran sekala diberikan iaitu “ya”, “tidak” dan “tidak tahu” di mana satu (1) markah diberikan untuk jawapan yang betul dengan maksimum sebanyak 12 markah. Markah yang tinggi menunjukkan aras pengetahuan dan kefahaman yang tinggi terhadap zakat pendapatan dan sebaliknya untuk markah yang rendah.

Bagi kajian ini instrumen yang digunakan oleh beberapa orang penyelidik di atas digunakan untuk membentuk instrumen untuk mengukur pemboleh ubah pengetahuan pencukaian. Sebanyak sembilan konsep pencukaian yang terdiri daripada taraf pemastautin, pendapatan, perbelanjaan, kerugian, elaun modal, pelepasan cukai dan rebat cukai, dan pentadbiran dan penguatkuasaan digunakan untuk membentuk 36 buah item. Setiap item diukur dengan menggunakan ukuran “ya”, “tidak” dan “tidak tahu” di mana skor markah 1 untuk jawapan yang betul daripada responden dan skor markah sifar (0) untuk jawapan yang salah atau tidak tahu. Skor markah maksimum iaitu 36 yang menunjukkan responden memiliki tahap pengetahuan dan kefahaman cukai yang sangat baik atau tinggi, manakala skor markah sifar (0) menunjukkan responden memiliki pengetahuan cukai yang sangat rendah.

4.2.3 Sikap terhadap Penggunaan Ejen Cukai

Sikap ialah penilaian secara keseluruhan terhadap kepuasan sesuatu keputusan yang dibuat. Dalam teori gelagat terancang sikap individu terhadap suatu gelagat diukur berdasarkan kepada kepercayaan terhadap ciri-ciri yang relevan dan persepsi akibat melakukan gelagat tersebut, dan penilaian subjektif terhadap kepercayaan tersebut. Sikap ialah kepercayaan bahawa dengan melakukan perbuatan itu akan membawa sesuatu hasil dan penilaian subjektif terhadap kepercayaan tersebut (Ajzen, 1991).

Kepercayaan dan penilaian akan membentuk sikap terhadap gelagat tersebut. Sebagai contoh individu peniaga mempercayai bahawa menggunakan khidmat ejen cukai untuk

menguruskan hal pencukaaian dapat membawa kebaikan kepadanya. Sikap diukur dengan menggunakan skala *Likert* 5 mata dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Item-item diberikan mata satu (1) yang paling rendah (sangat tidak setuju) hingga lima (5) (sangat setuju) yang merupakan mata yang tinggi. Item-item dalam pemboleh ubah yang diukur menggunakan skala *Likert* dapat di analisa dengan baik kerana item-item yang terbaik dapat dipilih. Oskamp (1991) menyatakan bahawa skala *Likert* adalah kaedah yang amat digemari oleh kebanyakan penyelidik.

Sebanyak empat (4) item yang positif telah digunakan untuk mengukur pemboleh ubah sikap seperti manfaat, berguna, mudah dan guna ejen cukai tingkatkan pengurusan cukai. Item ini telah disesuaikan dari Zainol (2008), Shin, Chia & Ting (2006), Ramayah et al. (2009), dan Chu dan Wu (2004). Responden yang mempunyai skor mata yang tinggi iaitu 20 mata (4 item x 5 mata) mempunyai sikap yang sangat positif terhadap penggunaan ejen cukai untuk memfailkan borang nyata cukai pendapatan, manakala skor yang rendah iaitu empat (4) mata (4 item x 1 mata) mempunyai sikap yang negatif terhadap penggunaan ejen cukai untuk memfailkan borang retan cukai pendapatan.

4.2.4 Norma Subjektif

Pendapat yang ditanggap dari suatu kumpulan rujukan diistilahkan sebagai norma subjektif oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Individu pada amnya akan merujuk kepada orang lain sebagai motivasi sama ada akan atau tidak melakukan sesuatu perbuatan. Gelagat ini bergantung kepada tekanan sosial kumpulan ini. Norma subjektif ialah

kepercayaan individu terhadap kumpulan ini dan motivasi dalam mematuhi kumpulan rujukan ini. Dalam konteks kajian ini adalah berkenaan motivasi peniaga dalam menggunakan khidmat ejen cukai. Chu dan Wu (2004) telah menggunakan lima kumpulan rujukan iaitu orang di sekeliling, sahabat, ahli keluarga, rakan sekerja dan penyelia untuk mengukur pemboleh ubah norma subjektif ini.

Zainol (2008) juga menggunakan lima kumpulan rujukan yang terdiri daripada ibu bapa, guru agama, majikan, rakan dan suami isteri untuk mengukur pemboleh ubah norma subjektif. Schaupp dan Carter (2009) telah menggunakan pengaruh luaran seperti media massa untuk mengukur pemboleh ubah norma subjektif. Kajian ini mengadaptasi instrumen yang telah digunakan oleh Ajzen dan Driver (1992) dengan sedikit penyesuaian. Walaupun ada tiga (3) kumpulan rujukan iaitu ahli keluarga, sahabat dan rakan peniaga tetapi kajian mengenal pasti rakan niaga untuk mengukur pemboleh ubah norma subjektif kerana kerelevanan yang tinggi berbanding dengan kumpulan rujukan yang lain. Dalam perkara berkaitan keputusan perniagaan, peniaga milikan tunggal lebih merujuk pesaing mereka berbanding dengan yang lain. Kumpulan rujukan ini (rakan niaga) diukur dengan empat (4) kenyataan positif (item-item) iaitu bersetuju, patut, menyokong dan menasihati. Sebanyak empat (4) item digunakan untuk mengukur kumpulan rujukan norma subjektif. Kenyataan positif ini diukur dengan menggunakan skala Likert 5 mata di mana mata satu (1) adalah sangat tidak setuju dan mata lima (5) adalah sangat setuju. Responden yang memperoleh skor mata tertinggi iaitu 20 mata (4 item x 5 mata) mempunyai persepsi yang sangat positif terhadap kumpulan rujukan ini

mana kala skor mata terendah iaitu empat (4) mata (4 item x 1 mata) mempunyai persepsi yang sangat negatif terhadap kumpulan rujukannya.

4.2.5 Kawalan Gelagat Ditanggap

Kawalan gelagat ditanggap mempunyai beberapa pemboleh ubah yang berhubungan secara signifikan ke atas niat gelagat seseorang individu. Pemboleh ubah-pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap ini terdiri faktor dalaman dan luaran yang mempengaruhi niat gelagat seseorang. Kawalan gelagat ditanggap adalah kepercayaan seseorang individu terhadap kawalan ke atas beberapa faktor yang akan memudahkan atau menyukarkan pelaksanaan sesuatu niat untuk melaksanakan gelagat tersebut (Ajzen, 1991; Taylor & Todd, 1995). Chu dan Wu (2004) telah menggunakan dua dimensi dalam mengukur pemboleh ubah kawalan gelagat dalam mengukur niat pembayar cukai untuk menggunakan sistem, iaitu efikasi sendiri (*self efficacy*) dan persekitaran yang memudahkan (*facilitating condition*). Dalam kajian ini, pemboleh ubah kawalan gelagat diukur dengan dua dimensi iaitu efikasi sendiri dan undang-undang pencukaaian. Efikasi sendiri ialah keyakinan dalam pengetahuan atau kefahaman untuk memahami dan dalam konteks kajian ini adalah berkaitan dengan keupayaan peniaga cukai memenuhi kewajipan negara membayar cukai pendapatan dengan memfailkan borang cukai pendapatan. Pandangan terhadap undang-undang pencukaaian oleh peniaga milikan tunggal adalah salah faktor dalam menentukan niat untuk menggunakan ejen cukai.

Efikasi Kendiri

Efikasi sendiri dalam kajian ini ialah kepercayaan peniaga terhadap keupayaan diri mereka untuk melaksanakan tanggungjawab sebagai pembayar cukai dengan memfailkan borang retan cukai pendapatan. Chen, Gully dan Eden (2001) telah membangunkan satu skala baru untuk mengukur efikasi sendiri umum (*New General Self Efficacy Scale*) yang boleh digunakan dalam pelbagai situasi. Sebanyak empat (4) item digunakan untuk mengukur efikasi sendiri dengan menggunakan skala Likert 5 mata. Item-item untuk mengukur pemboleh ubah ini adalah seperti “saya percaya”, “saya mampu kira walaupun sukar”, “saya yakin” dan “saya mampu kira cukai”. Skor tertinggi ialah 20 mata (4 item x 5 mata) menggambarkan persepsi yang sangat tinggi terhadap efikasi sendiri peniaga dan skor terendah empat (4) mata (4 item x 1 mata) menunjukkan persepsi yang negatif terhadap efikasi sendiri peniaga.

Undang-undang Percukaian

Dimensi undang-undang percukaian adalah berkaitan dengan pandangan peniaga terhadap undang-undang percukaian yang dikaitkan dengan penggunaan ejen cukai. Pandangan undang-undang percukaian adalah merujuk kepada kejelasan, kecukupan, penguatkuasaan, hukuman atau denda apabila peniaga memfailkan borang retan cukai pendapatan kepada pihak berkuasa. Item-item untuk mengukur persepsi undang-undang percukaian telah diadaptasi dari Zainol (2008) yang diadaptasikan dari Kamil (2002). Sebanyak tiga (3) item telah dipilih dengan tiga (3) kenyataan positif iaitu “ undang-undang mencukupi”, “undang-undang dikuatkuasakan” dan “ada denda untuk kesalahan cukai”. Kenyataan positif ini diukur dengan skala *Likert* 5 mata iaitu mata satu (1) untuk

sangat tidak setuju dengan mata lima (5) untuk sangat setuju . Skor mata yang tertinggi ialah 15 mata (3 item x 5 mata) menunjukkan pandangan peniaga terhadap undang-undang percukaian adalah amat positif dan skor mata terendah tiga (3) mata (3 item x 1 mata) menunjukkan pandangan yang sangat negatif terhadap undang-undang percukaian negara.

4.2.6 Demografi

Pemboleh ubah demografi ini adalah berkaitan dengan profil responden. Pemboleh ubah demografi untuk kajian ini terdiri daripada jenis perniagaan, penggunaan ejen cukai dan kawasan atau lokasi tempat peniaga milikan tunggal. Ketiga-tiga pemboleh ubah demografi ini berfungsi untuk melihat ciri-ciri responden untuk taburan data yang dikutip. Untuk memperoleh data berkenaan jenis perniagaan yang diceburi oleh peniaga milikan tunggal, responden dikehendaki menyatakan jenis peniaga dengan menulis sendiri dalam ruangan yang disediakan. Untuk data berkenaan sama ada menggunakan ejen cukai responden perlu menandakan sama ada ‘Ya’ atau ‘Tidak’ dan bagi memperoleh data untuk lokasi perniagaan, responden perlu menandakan salah satu dari lima (5) buah bandar yang diberikan dan nyatakan selain dari bandar yang dinyatakan.

4.3 Reka bentuk Kajian

Bahagian ini membincangkan berkenaan populasi, pensampelan dan pengumpulan data. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif berbentuk tinjauan disebabkan responden berada secara bertaburan di seluruh Malaysia (Hajah, 1996; Hsieh, 2014).

4.3.1 Populasi dan Pensampelan

Populasi kajian ini terdiri daripada peniaga milikan tunggal yang didaftarkan di Malaysia melalui Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Terdapat sebanyak 5,301,378 perniagaan didaftarkan di SSM menurut data dalam Laporan SSM 2013. Bilangan perniagaan ini merangkumi perniagaan tunggal dan perkongsian dari Laporan Tahunan SSM 2013. Menurut Ketua Pegawai Eksekutif, Datuk Mohd Naim Daruwish, daripada 5,441,940 perniagaan didaftar di SSM, sebanyak 4,308,252 merupakan pemilik tunggal (“Tingkat”, 2014). Mengikut Banci Ekonomi 2011 Profil Perusahaan Kecil dan Sederhana terdapat 458,269 perniagaan hak milik persendirian atau perniagaan pemilikan tunggal.

Populasi peniaga milikan tunggal dan rangka pensampelan (*sampling frame*) diperoleh dari direktori Yellow Pages Malaysia yang diterbitkan oleh TM Info-Media Sdn Bhd di mana data melalui *e-yellow pages* 2013 dimuat turun dari laman web *yellow pages* (<http://www.yellowpages.com.my>).

Slemrod (1985) (dalam nukilan Long & Caudill (1987)) menyatakan bahawa antara pembayar cukai yang membelanjakan amaun yang tinggi dalam penggunaan bantuan ahli profesional pencukaian untuk memfailkan borang retan ialah pengusaha yang bekerja sendiri dalam bidang perniagaan (*self employed*) atau dalam konteks di Malaysia boleh disamakan dengan sektor PKS.

Peniaga milikan tunggal dipilih sebagai unit analisis dalam kajian ini kerana lebih separuh iaitu 60% daripada golongan ini telah memfailkan borang BE (Josephine John, komunikasi peribadi, 2 Februari 2009) menggunakan ejen cukai. Kejayaan Sistem Taksiran Sendiri yang diperkenalkan oleh kerajaan pada tahun 2004 mengehendaki pembayar cukai secara sendiri memfailkan cukai pendapatan kepada LHDN dan ini memerlukan tahap pengetahuan cukai yang tinggi. Kajian ini menyelidik tahap pengetahuan cukai di kalangan peniaga milikan tunggal dan faktor-faktor kemanusiaan yang menyebabkan mereka bergantung pada ejen cukai. Golongan peniaga milikan tunggal yang merupakan Perusahaan Kecil Sederhana (PKS) merupakan penyumbang ekonomi negara yang signifikan iaitu 52.7% dalam guna tenaga, 30.2% dalam Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) dan 28.5% eksport negara (Banci Ekonomi, 2011). Oleh itu, adalah sesuai dan wajar kajian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong golongan ini menggunakan khidmat ejen cukai untuk memfailkan borang retan cukai pendapatan.

4.3.2 Pengumpulan Data

Data untuk kajian ini dikutip dengan kaedah tinjauan yang menggunakan soal selidik. Responden merupakan peniaga milikan tunggal di lima buah kawasan di Malaysia iaitu, kawasan Utara (Pulau Pinang), kawasan Barat (Wilayah Persekutuan), kawasan Selatan (Johor), kawasan Timur (Pahang) dan kawasan Malaysia Timur (Sarawak). Pencukaian melibat dasar negara yang berstruktur dan terpakai di seluruh negara dan untuk semua jenis pembayar cukai. Setiap pembayar cukai seperti peniaga milikan tunggal dikehendaki mematuhi seksyen 77 dan 77(A) Akta Cukai Pendapatan 1967 memfailkan borang retan cukai pendapatan secara tahunan kepada LHDN. Oleh itu, pemilihan lima buah kawasan di Malaysia dapat memberikan gambaran atau persepsi secara umum tahap pengetahuan cukai dan faktor-faktor peniaga milikan tunggal menggunakan khidmat ejen cukai untuk memenuhi tanggungjawab sebagai pembayar cukai di Malaysia.

Kaedah tinjauan selidik ini digunakan disebabkan responden berada secara bertaburan di seluruh negeri. Kajian oleh Hsieh (2014) berkaitan dengan penggunaan teori gelagat terancang telah menggunakan kaedah tinjauan untuk mendapatkan data kajian daripada doktor-doktor perubatan yang berniat untuk menggunakan sistem elektronik rekod perubatan. Hajah (1996) telah menggunakan kajian tinjauan untuk mengukur persepsi dan sikap pembayar cukai terhadap sistem taksiran rasmi dengan sistem taksiran sendiri. Kerlinger (1986) menyatakan bahawa penyelidikan tinjauan mempunyai kelebihan memperoleh maklumat yang banyak kerana diperoleh daripada populasi yang ramai. Penyelidikan tinjauan juga adalah tepat dalam lingkungan kesilapan sampel (*sampling*

error). Penyelidik-penyelidik seperti Umeh dan Patel (2004), Shih dan Fang (2004) dan Rah et al. (2004) telah menggunakan kaedah tinjauan keratan rentas (*cross sectional survey*) untuk mendapatkan data yang menggunakan teori gelagat terancang sebagai asas kajian mereka.

Soal selidik dihantar pada bulan September 2013 dan diedarkan secara pos kepada peniaga milikan tunggal berdasarkan kepada alamat di direktori *yellow pages*. Di dalam sampul surat kepada responden mengandungi surat memohon kerjasama peniaga milikan tunggal menjawab soal selidik, soal selidik dan sampul surat bersetem dan beralamat pejabat penyelidik. Para responden diberikan masa selama sebulan untuk menjawab dan mengembalikan kepada penyelidik. Apabila tiada respons selepas sebulan, susulan atau *follow up* dilakukan dengan hubungan telefon kepada responden terpilih (disebabkan kos) dan selepas seminggu dianggap responden tidak berminat menjawab soal selidik tersebut. Responden tidak mengembalikan soal selidik berkemungkinan peniaga milikan tunggal tersebut telah menguruskan sendiri hal-hal cukai pendapatan atau tidak berminat dalam kajian ini.

4.3.3 Instrumen Kajian

Kaedah yang digunakan untuk mengutip data kajian ialah melalui soal selidik yang merupakan sumber utama. Soal selidik ini disediakan dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris yang boleh dirujuk di Lampiran A1, A2 dan A3. Soal selidik ini diedarkan

kepada responden melalui pos kepada firma perniagaan yang dipilih. Kandungan soal selidik ini terbahagi kepada 7 bahagian seperti berikut:

Bahagian A: Pengetahuan cukai;

Bahagian B: Niat penggunaan ejen cukai;

Bahagian C: Sikap terhadap penggunaan ejen cukai;

Bahagian D: Norma subjektif;

Bahagian E: Efikasi sendiri;

Bahagian F: Undang-undang percukaian;

Bahagian G: Demografi

4.3.4 Saiz Sampel

Populasi perniagaan tunggal dan perkongsian yang melebihi 4 juta adalah tidak praktikal untuk mengambil kesemuanya oleh sebab kekangan masa dan kewangan (Hajah, 1996). Oleh itu, jumlah saiz sampel yang ditentukan untuk kajian ini ialah sebanyak 1,500 orang peniaga milikan tunggal dari lima buah kawasan atau zon di Malaysia. Saiz sampel antara 600 hingga 700 orang individu boleh memberikan gambaran yang tepat tentang nilai, sikap dan kepercayaan sesuatu masyarakat (Kerlinger, 1986; Miller, 1991). Jumlah ini adalah melebihi saiz sampel yang dicadangkan oleh Roscoe (1975) dari Sekaran (2003) di mana penyelidik ini menyatakan bahawa saiz sampel antara 30 hingga 500 sudah memadai untuk kebanyakan penyelidikan. Roscoe (1975) juga menyatakan bahawa saiz sampel hendaklah 10 kali untuk setiap pemboleh ubah mana kala Hair, Anderson, Tatham dan Black (1998) mencadangkan 15 hingga 20 saiz sampel untuk setiap pemboleh ubah.

Saiz sampel yang besar dicadangkan untuk mengatasi kemungkinan responden tidak mengembalikan soal selidik yang dikirimkan kepada mereka.

4.3.5 Teknik Pensampelan

Responden dalam kajian ini dipilih dengan menggunakan teknik pensampelan kelompok pelbagai peringkat (*multi stage cluster sampling technique*). Kaedah ini digunakan kerana terdapat heterogeniti (*heterogeneity*) dalam setiap kumpulan responden tetapi homogenous (*homogeneous*) antara kumpulan. Responden terdiri daripada peniaga milikan tunggal adalah berbeza dengan peniaga milikan tunggal lain daripada segi jenis perniagaan yang diceburi, saiz dana, margin keuntungan, kepakaran yang dimiliki, tahap pendidikan dan sebagainya tetapi adalah sama dari sudut struktur pemilikan iaitu perniagaan dimiliki oleh seorang sahaja. Matlamat kajian melibatkan peringkat negara untuk menghasilkan persepsi secara umum berkenaan faktor-faktor peniaga milikan tunggal menggunakan ejen cukai maka kaedah kelompok pelbagai peringkat digunakan. Kaedah ini mudah dilaksanakan dan dapat mewakili sampel yang lebih daripada populasi serta mengurangkan kos kajian untuk penyelidikan berskala besar. Kelompok yang besar dibahagikan kepada kelompok yang kecil seperti sasaran dalam kajian di mana kelompok peringkat pertama akan dibahagikan pula kepada kelompok peringkat kedua dan seterusnya. Kaedah ini menggunakan teknik pensampelan kebarangkalian di mana pada peringkat permulaan sampel utama ditentukan dan diperoleh dengan menggunakan pensampelan kebarangkalian (*probability sampling*) diikuti dengan peringkat kedua pensampelan di mana sampel sekunder dipilih dari sampel utama dengan menggunakan

pensampelan kebarangkalian sehinggalah ke peringkat akhir di mana sampel akhir inilah yang digunakan oleh penyelidik untuk mendapatkan data bagi kajian. Iyoke et al. (2006) telah menggunakan kaedah pensampelan pelbagai tahap tetapi hanya menggunakan sehingga dua tahap sahaja untuk mendapat sampel kajian iaitu tahap satu mengenalpasti seramai dua puluh (20) orang guru di Enugu (Nigeria) dan tahap kedua ialah guru di setiap sekolah untuk kajian berkenaan sikap guru dalam pendidikan kelamin.

Pencukaian melibatkan dasar negara yang berstruktur dan terpakai di seluruh negara dan untuk semua jenis pembayar cukai. Setiap pembayar cukai seperti peniaga milikan tunggal dikehendaki di bawah seksyen 77 dan 77(A) Akta Cukai Pendapatan 1967 memfailkan borang retan cukai pendapatan secara tahunan kepada LHDN.

Sampel kajian untuk unit analisis diperoleh dengan menggunakan kaedah kelompok pelbagai peringkat sampling (*multi stage cluster sampling*). Peringkat pertama populasi peniaga milikan tunggal dibahagikan kepada lima buah zon iaitu empat buah zon dari Malaysia Barat iaitu utara, barat, selatan, timur dan sebuah zon dari Malaysia Timur. Sebuah negeri mewakili setiap zon pada peringkat kedua. Peringkat ketiga, negeri-negeri ini dibahagikan kepada bandar-bandar utama dan pada peringkat akhir sampel ditentukan melalui pensampelan rawak mudah bersistematik (*systematic random sampling*).

Peringkat-peringkat pemilihan untuk memilih sampel kajian dengan menggunakan kaedah pensampelan kelompok pelbagai peringkat adalah seperti dalam Jadual 4.4.

Jadual 4.4

Pensampelan Kelompok Pelbagai Peringkat

Peringkat	Sampel
Pertama	Zon Malaysia Barat (Utara, Barat, Selatan, Timur) dan Malaysia Timur (Sarawak)
Kedua	Negeri (Pulau Pinang, Wilayah Persekutuan, Johor, Pahang dan Sarawak)
Ketiga	Bandar (Georgetown, Kuala Lumpur, Johor Baharu, Kuantan dan Kuching)
Keempat	Sampel dipilih berdasarkan pensampelan rawak mudah bersistematik

Pemilihan lima buah kawasan di Malaysia dapat memberikan gambaran atau persepsi secara umum tahap pengetahuan cukai dan faktor-faktor peniaga milikan tunggal menggunakan khidmat ejen cukai untuk memenuhi tanggungjawab sebagai pembayar cukai di Malaysia. Jadual 4.5 menunjukkan bilangan soal selidik yang diedarkan mengikut lima buah kawasan bandar di Malaysia.

Jadual 4.5

Bilangan Soal Selidik yang Diedarkan Mengikut Bandar

Bandar	Bilangan Soal Selidik
Georgetown	300
Kuala Lumpur	300
Johor Bahru	300
Kuantan	300
Kuching	300
Jumlah	1,500

Dalam perniagaan tunggal terdapat banyak jenis perniagaan. Peniaga milikan tunggal dalam pelbagai sektor perniagaan dipilih daripada direktori *yellow pages*. Skop jenis perniagaan perlu difokuskan kerana terdapat pelbagai jenis perniagaan dan akan menelan kos tinggi dan masa jika semua jenis perniagaan diambil. Persampelan rawak mudah bersistematik digunakan untuk mendapat sampel terakhir iaitu bilangan soal selidik sebanyak 300 untuk setiap bandar. Disebabkan bilangan peniaga milikan tunggal yang terdapat dalam *yellow pages* untuk setiap bandar terlalu banyak maka kaedah bersistematik secara rawak mudah digunakan dengan memilih peniaga milikan tunggal setiap yang kesepuluh (10) dalam direktori *yellow pages* sehingga memperoleh 300 bilangan alamat peniaga milikan tunggal bagi setiap bandar. Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan maklumat disesuaikan untuk memudahkan golongan ini menjawab.

4.4 Analisa Data

Data kajian yang diperoleh melalui soal selidik merupakan data utama (*primary data*). Data ini dianalisis menggunakan teknik statistik yang sesuai supaya objektif kajian ini dapat dicapai. Data dianalisis dengan menggunakan dua teknik statistik iaitu deskriptif dan inferens melalui penggunaan perisian pakej statistik untuk sains sosial iaitu SPSS (*Statistical Package for Social Science Version 14*). Statistik deskriptif adalah berkaitan dengan kekerapan, min dan sisihan piawai digunakan untuk menganalisis taburan data yang diperoleh dari instrumen kajian.

Untuk statistik inferens, kaedah regresi berganda (*multiple regresssion*) yang menganalisis hubungan antara pemboleh ubah digunakan untuk menjawab soalan kajian.

Analisa kebolehpercayaan adalah untuk menentukan kestabilan dan konsistensi instrumen kajian dengan konsep yang diukur (Sekaran, 2003). Menurut Churchill (1979) kebolehpercayaan adalah berkaitan dengan hubungan yang kuat antara item-item dalam sesuatu konstruk dan diukur dengan Cronbach Alpha. Cronbach Alpha ialah koefisien untuk melihat konsistensi dalaman item-item dalam suatu pemboleh ubah. Nunnally (1978) menyarankan bahawa koefisien alpha antara 0.70 dan 0.90 mencukupi. Prosedur Cronbach Alpha adalah untuk menguji kebolehpercayaan instrumen kajian ini.

Instrumen kajian diuji kesahannya iaitu sekala atau ukuran instrumen mengukur apa yang hendak diukur (Zikmund, 2004) melalui kesahihan kandungan (*content validity*) dan kesahan konstruk (*construct validity*). Kesahan kandungan ialah berkenaan ukuran yang mencukupi dan mewakili item-item dalam satu konsep. Ia disahkan dengan merujuk kepada pakar (ahli akademik), literatur dan kajian rintis. Manakala kesahan konstruk dilakukan melalui prosedur analisis faktor iaitu pengesahan dimensi dalam sesuatu konsep (Churchill, 1979) yang kemudiannya digunakan dalam analisis nanti.

4.4.1 Analisa Kebolehpercayaan

Kebolehpercayaan (*reliability*) adalah di mana alat pengukuran kajian memberikan jawapan yang sama apabila pemboleh ubah itu diukur berkali-kali. Kebolehpercayaan

menurut Sekaran (2003) ialah kestabilan alat kajian di mana keputusan sama diperoleh dalam apa keadaan pun dan keseragaman item-item dalam instrumen kajian. Analisa kebolehpercayaan dapat mengesahkan alat kajian (Sekaran, 2003) dan sejauh mana semua item-item dalam satu konstruk dapat berkait rapat dengan satu sama lain (Churchill, 1979; Sekaran, 2003). Analisis kebolehpercayaan dapat diketahui dengan melihat nilai atau pekali *Cronbach Alpha* untuk semua pemboleh ubah atau konstruk kajian (Churchill, 1979) dan dapat mengukur ketekalan untuk instrumen kajian yang digunakan (Sekaran, 2003). Kebolehpercayaan dapat ditentukan dengan kaedah konsistensi dalaman (Churchill, 1979) dan kaedah ini dapat menunjukkan darjah kolerasi antara satu item dengan item lain untuk pemboleh ubah yang sama (Sekaran, 2003). Matriks setiap item kajian dapat memberikan nilai kolerasi dan juga dapat menentukan tahap kolerasi. Nilai kolerasi item yang tinggi menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi dan sebaliknya. Churchill (1979) menyarankan supaya jika nilai korelasi antara item adalah rendah menunjukkan kebolehpercayaan adalah rendah maka item itu adalah tidak sesuai dan perlu dibuang. Menurut Sekaran (2003) nilai Cronbach alpha dalam lingkungan 0.70 boleh diterima dan lebih 0.80 adalah baik. Menurut Hair et al. (2006) untuk kajian di peringkat penerokaan (*exploratory*) nilai Cronbach melebihi 0.60 boleh diterima.

4.4.2 Analisis Kesahan

Kesahan (*validity*) menurut Sekaran (2003) adalah di mana instrumen kajian mengukur apa yang patut diukur. Semua pemboleh ubah perlu melalui ujian kesahan supaya

pemboleh ubah dalam instrumen kajian mengukur dengan tepat apa yang patut oleh pemboleh ubah tersebut. Jenis-jenis kesahan terdiri dari kesahan luaran (*external validity*), kesahan dalaman (*internal validity*), kesahan muka (*face validity*), kesahan kriteria (*criterion validity*), kesahan konstruk (*construct validity*) dan kesahan kandungan (*content validity*). Menurut Sekaran (2003) adalah penting instrumen kajian disahkan dan untuk itu menyarankan supaya kesahan kandungan dan kesahan konstruk dilakukan. Kesahan konstruk adalah penilaian ke atas konstruk yang dinilai (Sekaran, 2003) dan menurut Chua (2006) pengesahan konstruk adalah sejauh mana hipotesis dibangunkan dengan teori yang digunakan dalam kajian. Kesahan kandungan adalah di mana instrumen yang digunakan mempunyai item-item yang mengukur pemboleh ubah tersebut (Sekaran, 2003). Item-item yang digunakan dalam instrumen kajian adalah berdasarkan kajian literatur, rujukan para akademik dan pengamal luar, dan hasil daripada kajian rintis. Menurut Sekaran (2003) keputusan ujian kebolehpercayaan yang tinggi untuk item-item kajian dapat mengesahkan kandungan instrumen atau pemboleh ubah kajian.

4.4.3 Analisa Regresi Berganda

Analisa regresi berganda (*multiple regression analysis*) ialah kaedah statistik untuk melihat hubungan antara satu pemboleh ubah bersandar dengan satu set pemboleh ubah bebas. Menurut Kerlinger dan Lee (2000) kaedah analisa regresi berganda merupakan kaedah yang praktikal, realistik dan berkuasa untuk kajian sains gelagat. Analisa regresi berganda dapat membantu melihat ciri-ciri hubungan antara pemboleh ubah bersandar

dengan pemboleh ubah bebas daripada segi arah, tahap dan kekuatan hubungan antara kedua-dua jenis pemboleh ubah ini. Kaedah analisa regresi berganda digunakan dalam kajian ini kerana kesemua pemboleh ubah bebas dimasukkan secara serentak dan mempunyai pemberat atau kepentingan yang sama rata. Analisa regresi berganda dapat menjelaskan tahap varians antara satu atau lebih pemboleh ubah bebas ke atas pemboleh ubah bersandar iaitu untuk kajian ini ialah niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal dan varians ini dijelaskan dengan pekali R^2 .

Kajian ini menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*) untuk menguji peranan pemboleh ubah sikap, norma subjektif, efikasi sendiri, undang-undang percukaian dan pengetahuan cukai terhadap niat untuk menggunakan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Sebelum melakukan ujian regresi ini empat (4) andaian perlu dilepasi, iaitu kelinearan (*linearity*), kenormalan (*normality*), homosedastiti (*homoscedasticity*) dan multikolineariti (*multicollinearity*) hendaklah dipenuhi. Untuk memenuhi keperluan andaian analisis regresi, ujian-ujian berkaitannya dijalankan.

4.5 Kajian Rintis

Kajian rintis (*pilot test*) dilakukan untuk menentukan tahap kebolehpercayaan dan kesahan instrumen yang digunakan dalam kajian. Ujian kebolehpercayaan dan kesahan dapat menguruskan soal selidik dengan mengubahsuainya jika diperlukan. Kajian rintis dapat mengukuhkan dan menstabilkan instrumen kajian, iaitu dari sudut ukuran yang digunakan. Pada umumnya kajian melalui soal selidik yang dihantar melalui pos

mempunyai kadar respons yang rendah dan kebolehpercayaan bergantung pada ketepatan responden menginterpretasikan soalan kajian dan kejujuran responden itu sendiri. Kelemahan kajian soal selidik melalui pos dapat diminimumkan dengan mengadakan ujian rintis secara teratur (David, 2001). Ujian rintis dilakukan supaya dapat menghindari soalan-soalan atau item-item yang terlalu terperinci, tidak jelas, kabur atau responden tidak memahami soalan dalam memberikan jawapan. Oleh itu, kajian rintis dapat membantu penyelidik supaya item-item dalam soal selidik yang digunakan dapat difahami oleh responden dan juga dapat mengukur jumlah masa yang diperlukan untuk menjawab soal selidik tersebut.

Bagi menentukan data kajian rintis, Cooper dan Schinder (2008) mencadangkan sampel antara 25 hingga 100 responden dan Chua (2006) pula mencadangkan antara 20 hingga 40 responden untuk kajian rintis. Berdasarkan kepada penyelidik-penyelidik ini sebanyak 35 sampel responden telah diperoleh dan digunakan untuk kajian rintis. Statistik nilai pekali *Cronbach Alpha* diperoleh untuk mendapatkan kebolehpercayaan dan analisa faktor item-item diperoleh untuk mendapatkan kesahan ke atas data-data kajian rintis.

4.5.1 Keputusan Kajian Rintis

Untuk kajian rintis ini sebanyak 50 buah soal selidik telah diedarkan responden yang terdiri daripada peniaga milikan tunggal di sekitar pekan Jitra Kedah dan berjaya memperoleh 35 soal selidik. Data seramai 35 orang responden dianalisis dengan menggunakan perisian statistik SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Ujian kebolehpercayaan dijalankan ke atas lima pemboleh ubah berbentuk konstruk yang digunakan dalam soal selidik kajian rintis ini. Keputusan kajian rintis untuk kebolehpercayaan dipaparkan dalam Jadual 4.6.

Jadual 4.6

Keputusan Ujian Kebolehpercayaan (n=35)

Pemboleh ubah	Bilangan Item	Cronbach Alpha
Niat penggunaan ejen cukai	3	0.95
Sikap terhadap penggunaan ejen cukai	4	0.97
Norma subjektif	4	0.98
Efikasi sendiri	4	0.93
Undang-undang percukaian	4	0.45

Nilai cronbach alpha untuk kesemua pemboleh ubah kecuali pemboleh ubah undang-undang percukaian yang dianalisis berjulat antara 0.93 hingga 0.98. Pemboleh ubah norma subjektif memperoleh tahap kebolehpercayaan yang tinggi iaitu nilai cronbach alpha pada 0.98 manakala pemboleh ubah undang-undang percukaian mempunyai nilai cronbach alpha terendah iaitu 0.45. Menurut Chua (2006) nilai cronbach alpha antara 0.65 hingga 0.95 boleh diterima untuk ukuran kebolehpercayaan pemboleh ubah. Berdasarkan nilai cronbach alpha yang disyorkan maka pemboleh ubah niat, sikap, norma subjektif dan efikasi sendiri telah melepasi ujian kebolehpercayaan. Manakala pemboleh ubah undang-undang percukaian yang mempunyai empat item mempunyai nilai cronbach alpha yang rendah iaitu 0.45 dan analisis terperinci menunjukkan item nombor 1 perlu digugurkan. Apabila item ini digugurkan nilai cronbach alpha dapat ditingkatkan kepada

0.71 iaitu ukuran nilai kebolehpercayaan yang boleh diterima untuk tujuan analisa seterusnya. Apabila satu item digugurkan maka pemboleh ubah undang-undang percukaian pada asalnya mempunyai sebanyak empat (item) tetapi tinggal hanya tiga (3) item untuk mengukurnya.

Untuk menentukan kesahan data kajian rintis ujian analisa faktor dijalankan dan keputusannya adalah seperti dalam Jadual 4.7.

Jadual 4.7
Keputusan Analisis Faktor (n=35)

Pemboleh ubah	Bilangan Item	Bilangan Faktor	KMO	Varsians Diterang
Niat penggunaan ejen cukai	3	1	0.75	91.03
Sikap terhadap penggunaan ejen cukai	4	1	0.86	92.96
Norma subjektif	4	1	0.76	94.53
Efikasi sendiri	4	1	0.77	82.17
Undang-undang percukaian	3	1	0.50	55.38

Keputusan analisis faktor di Jadual 4.9 menunjukkan nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) adalah di antara 0.50 hingga 0.86 dan menurut Coakes (2005) dan Ramayah (2007) KMO melebihi 0.50 boleh diterima untuk ujian kesahan. Semua pemboleh ubah adalah berdimensi tunggal. Konstruk sikap terhadap penggunaan ejen cukai mempunyai KMO yang tertinggi iaitu 0.86 dan konstruk undang-undang percukaian mempunyai KMO yang terendah iaitu 0.50. Kesemua pemboleh ubah juga melepasi ujian matriks kerana *Bartlett's Test of Sphericity* adalah signifikan (0.000) dan menurut Hair et al. (2006) ini menunjukkan bahawa konstruk yang digunakan dalam analisis faktor adalah bersesuaian.

4.6 Rumusan

Kajian ini adalah untuk menentukan faktor-faktor yang menentukan niat peniaga milikan tunggal untuk menggunakan ejen cukai yang diasaskan dengan teori gelagat terancang. Pemboleh ubah bersandar asal dalam teori ini iaitu niat dan pemboleh ubah bebas yang terdiri daripada sikap, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap dikekalkan dengan tambahan satu pemboleh ubah baru iaitu pengetahuan cukai dan pengenalan sikap sebagai pemboleh ubah perantara dalam kerangka teori kajian. Hipotesis-hipotesis dibangunkan berasaskan kepada literatur dan teori untuk melihat hubungan antara pemboleh ubah bebas iaitu pengetahuan cukai, sikap, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap yang terdiri dari efikasi sendiri dan undang-undang percukaian ke atas niat penggunaan ejen cukai dan peranan sikap sebagai perantara antara pengetahuan cukai dengan niat. Perbincangan telah dibuat dalam bab ini berkenaan pembentukan, pengukuran dan ujian instrumen untuk setiap pemboleh ubah dalam model kajian.

Perbincangan juga dilakukan dalam bab ini tentang kaedah data kajian diperoleh melalui soal selidik. Pensampelan iaitu unit analisis, populasi, sampel, saiz sampel dan kaedah pensampelan juga diterangkan. Analisis kebolehpercayaan untuk setiap pemboleh ubah dan analisis faktor untuk kedudukan setiap pemboleh ubah juga dihalusi. Analisis regresi berganda untuk menentukan hubungan pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar juga diperincikan dalam bab ini.

BAB 5

KEPUTUSAN KAJIAN

5.0 Pengenalan

Bab ini membincangkan secara terperinci analisis dan keputusan kajian. Bahagian pertama menjelaskan profil responden yang dipilih. Bahagian kedua membincangkan analisis kebolehpercayaan dan kesahan untuk setiap instrumen yang digunakan dalam kajian ini. Bahagian ketiga ialah berkaitan dengan analisis deskriptif untuk setiap pemboleh ubah dalam kajian ini. Bahagian keempat ialah analisis faktor menggunakan teknik analisis faktor. Seterusnya bahagian kelima berkenaan ujian regresi yang menentukan pemboleh ubah sikap sebagai pemboleh ubah perantara untuk pengetahuan cukai ke atas niat untuk menggunakan ejen cukai. Bahagian terakhir iaitu bahagian keenam dibentangkan keputusan untuk setiap hipotesis yang dibangunkan.

5.1 Profil Sampel

Sebanyak 1,500 soal selidik telah diedarkan kepada responden secara pos seperti yang dibincangkan dalam Bab 4 berkenaan proses pensampelan. Sebanyak 197 sampel telah dikembalikan oleh responden dalam tempoh dua (2) bulan. Daripada sampel ini sebanyak tiga (3) soal selidik didapati tidak lengkap. Saiz sampel yang digunakan bagi tujuan

analisis dalam kajian ini berjumlah 194 atau 13% kadar maklum balas berbanding dengan 16% dalam kajian oleh Abdul-Jabbar dan Pope (2008), 14% dan 17% dalam kajian oleh Loo (2006) dalam Malaysia yang melibatkan soal selidik secara pos. Dapatan daripada kajian lalu berkenaan kadar respons untuk kajian yang menggunakan soal selidik adalah rendah. Kadar respons yang rendah boleh ditingkat dengan menggunakan kaedah berbentuk kajian kes, temu duga atau kualitatif. Walaupun kadar maklum balas adalah rendah namun jumlah 194 soal selidik yang boleh digunakan ini adalah mencukupi untuk tujuan analisis. Ini adalah berdasarkan kepada ukuran saiz sampel oleh Roscoe (1975) (dalam Sekaran, 2003) yang mencadangkan bilangan responden untuk analisa regresi yang baik ialah 10 kali atau lebih untuk pemboleh ubah yang berkenaan. Coakes dan Steed (2003) mencadangkan 20 kali atau lebih responden untuk pemboleh ubah bebas yang dilibatkan untuk tujuan analisis faktor dan regresi dan saiz minimum responden pula ialah lima (5) kali pemboleh ubah bebas tersebut.

Jumlah pemboleh ubah bebas selepas analisis faktor ialah sebanyak lima (5). Saiz sampel yang berjumlah sebanyak 194 adalah mencukupi. Ini berdasarkan Roscoe (1975) (dalam Sekaran, 2003) had minimum ialah 50 (5 pemboleh ubah bebas x 10 responden) dan Coakes dan Steed (2003) pula had minimum saiz sampel ialah 25 (5 pemboleh ubah bebas x 5 responden). Soal selidik yang dihantar kepada responden mengandungi konstruk yang mengukur pemboleh ubah-pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Setiap pemboleh ubah ini melalui ujian kebolehpercayaan dan kesahan yang dibincangkan seterusnya dalam bab ini.

5.2 Profil Demografi

Data demografi yang terdiri daripada jenis perniagaan peniaga milikan tunggal, penggunaan ejen cukai dan negeri tempat perniagaan telah di analisa secara deskriptif dan berikut adalah keputusannya:

5.2.1 Kawasan Responden di Malaysia

Jadual 5.1 menunjukkan bilangan responden yang menjawab soal selidik dari setiap kawasan yang terbahagi kepada lima buah kawasan di Malaysia. Kawasan 1 iaitu kawasan Utara yang mewakili negeri di Utara Malaysia iaitu Pulau Pinang. Kawasan 2 iaitu kawasan Barat yang mewakili negeri dari kawasan tengah Malaysia iaitu Wilayah Persekutuan. Kawasan 3 iaitu kawasan Selatan yang mewakili negeri dari kawasan selatan Malaysia iaitu Johor. Kawasan 4 iaitu kawasan Timur yang mewakili negeri dari pantai timur Malaysia iaitu Pahang. Kawasan 5 iaitu kawasan Malaysia Timur yang mewakili negeri dari kawasan timur Malaysia iaitu Sarawak.

Jadual 5.1

Bilangan Responden yang Menjawab Soal Selidik Mengikut Kawasan di Malaysia

Bil.	Kawasan	Bilangan Responden	Peratus
1.	Utara (Pulau Pinang)	79	40.7
2.	Barat (Wilayah Persekutuan)	55	28.4
3.	Selatan (Johor)	19	9.8
4.	Timur (Pahang)	21	10.8
5.	Malaysia Timur (Sarawak)	20	10.3
Jumlah		194	100

5.2.2 Penggunaan Ejen Cukai

Jadual 5.2 menunjukkan bilangan peniaga milikan tunggal yang menggunakan ejen cukai untuk menguruskan hal pencukaian. Didapati 64% daripada responden masih menggunakan ejen cukai untuk membantu menguruskan hal-hal pencukaian dan dapatan ini hampir menyamai dengan kenyataan lisan Puan Josephine Pengarah LHDN Negeri Kedah/Perlis 2009 yang menyatakan bahawa anggaran dalam lingkungan 60% daripada peniaga milikan tunggal menggunakan ejen cukai. Ini menunjukkan peratus pergantungan peniaga milikan tunggal ke atas perkhidmatan berbayar ejen cukai masih pada kadar tinggi iaitu 64%.

Jadual 5.2

Bilangan Penggunaan Ejen Cukai (n=194)

Penggunaan Ejen Cukai	Bilangan	Peratus
Menggunakan Ejen Cukai	124	63.9
Tidak Menggunakan Ejen Cukai	70	36.1
Jumlah	194	100.0

5.2.3 Jenis Perniagaan

Jadual 5.3 menunjukkan bilangan responden mengikut jenis perniagaan. Responden yang tertinggi datang daripada sektor peruncitan, iaitu sebanyak 30 responden atau 15% daripada keseluruhan responden. Bilangan responden yang kedua tertinggi adalah dari sektor restoran iaitu 21 responden yang mewakili 11% dari keseluruhan, ketiga daripada sektor alat tulis iaitu sebanyak 19 orang responden atau 11% dan perubatan sebanyak 19 orang responden atau 11%. Sektor pembinaan, servis kenderaan dan arkitek berada di kedudukan keempat iaitu sepuluh (10) responden yang mewakili 5% daripada keseluruhan responden. Sektor komputer dan perundingan tempat yang kelima dengan bilangan responden seramai lapan (8) atau 4%, seterusnya sektor makanan dan percantikan seramai enam (6) orang responden atau 3%, adalah di tempat keenam. Tempat ketujuh ialah sektor elektrik sebanyak empat (4) orang responden atau 2%, manakala tempat kelapan terdiri daripada sektor dobi, pergigian, pendidikan dan perdagangan iaitu tiga (3) orang responden atau 1.5% dan tempat kesembilan ialah pengilangan, insurans, pengangkutan dan telekomunikasi dengan dua (2) orang responden atau 1% daripada keseluruhan responden. Hanya seorang responden diperoleh untuk sektor kesenian, surat

khobar, minyak, hartanah, percetakan, cermin mata, sukan, peralatan, permainan, perabot dan kimia iaitu 0.5% daripada keseluruhan responden sebanyak 194 orang.

Jadual 5.3

Bilangan dan Peratus Responden Mengikut Jenis Perniagaan

Bil.	Jenis Perniagaan	Bilangan Responden	Peratus
1	Peruncitan	30	15.46
2	Restoran	21	10.82
3	Alat tulis	19	9.79
4	Perubatan	19	9.79
5	Pembinaan	10	5.15
6	Servis Kenderaan	10	5.15
7	Arkitek	10	5.15
8	Komputer	8	4.12
9	Perundingan	8	4.12
10	Makanan	6	3.09
11	Kecantikan	6	3.09
12	Elektrik	4	2.06
13	Dobi	3	1.55
14	Pergigian	3	1.55
15	Pendidikan	3	1.55
16	Perdagangan	3	1.55
17	Pengilangan	2	1.03
18	Insurans	2	1.03
19	Pengangkutan	2	1.03
20	Telekomunikasi	2	1.03
21	Lain-lain	23	11.86
Jumlah		194	100.00

5.3 Ujian Maklum Balas Bias

Ujian maklum balas bias (*non response bias*) dilakukan supaya tidak terdapat perbezaan jawapan antara responden yang paling awal menjawab dan yang paling lambat menjawab

soal selidik. Untuk menghindari masalah ini maka ujian maklum balas bias perlu dijalankan seperti yang disyorkan oleh Lindner, Murphy dan Briers (2001). Penyelidik ini membahagi sampel kepada dua iaitu kumpulan 1 untuk responden yang mengembalikan soal selidik dalam masa seminggu sebagai kumpulan awal dan kumpulan 2 untuk responden yang mengembalikan dalam masa selepas seminggu sebagai kumpulan akhir. Ujian statistik t digunakan untuk mendapatkan nilai perbezaan antara kedua-dua kumpulan awal dan akhir ini, dan jika tahap signifikan adalah $p < 0.05$ maka data kajian mempunyai maklum balas yang bias (Chua, 2006; Lahaut, Jansen, Van de Mheen & Garretsen, 2002). Jika nilai t adalah tidak signifikan maka tidak ada data maklum balas yang bias.

Untuk menjalankan ujian maklum bias data dibahagikan kepada dua kumpulan iaitu kumpulan pertama terdiri dari 30 orang responden yang awal memberikan jawapan dan kumpulan kedua terdiri dari 30 orang responden yang terakhir memberikan jawapan. Hasil ujian t ke atas data awal dan akhir memperoleh nilai t pada 1.772 dan tidak signifikan ($p=0.08$) seperti yang dipaparkan dalam Jadual 5.4. Ini menunjukkan bahawa jawapan daripada responden awal dan akhir adalah tidak berbeza dan bebas daripada masalah bias.

Jadual 5.4

Keputusan Ujian Maklum Balas Bias Untuk Responden Awal dan Akhir

Kumpulan	Bilangan Responden	Min	Sisihan Piawai	Nilai t	Signifikan
1. Awal	30	66.967	9.575	1.772	0.082
2. Akhir	30	61.800	12.785		

5.4 Analisis Kebolehpercayaan dan Kesahan

Bahagian ini membincangkan kedudukan analisis kebolehpercayaan dan kesahan untuk setiap pemboleh ubah yang berbentuk konstruk dalam kajian ini. Terdapat lima pemboleh ubah yang berbentuk konstruk iaitu sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif, efikasi sendiri, undang-undang percukaian dan niat.

5.4.1 Analisis Kebolehpercayaan

Setiap pemboleh ubah berbentuk konstruk perlu melalui tahap kebolehpercayaan dengan menggunakan kaedah konsistensi dalaman (Churchill, 1979). Jadual 5.5 menunjukkan keputusan ujian kebolehpercayaan bagi semua konstruk di peringkat kajian rintis yang dibincangkan di Bab 5 dan kajian sebenar. Keputusan ujian kebolehpercayaan menunjukkan bahawa semua konstruk iaitu pemboleh ubah bebas dan bersandar mempunyai nilai cronbach alpha melebihi 0.70. Menurut Sekaran (2003) dan Cooper and Schinder (2008) nilai ini menggambarkan tahap kebolehpercayaan yang baik. Nilai *alpha* di peringkat kajian rintis dan kajian sebenar menunjukkan peningkatan dan penurunan yang tidak ketara di mana pemboleh ubah sikap nilai *alpha* telah menurun, pemboleh ubah norma subjektif tidak berubah, pemboleh ubah efikasi sendiri telah meningkat, pemboleh ubah undang-undang percukaian tidak berubah dan pemboleh ubah niat juga telah meningkat. Pemboleh ubah norma subjektif memperoleh nilai cronbach alpha tertinggi iaitu 0.98 dan pemboleh ubah undang-undang percukaian mempunyai nilai cronbach yang terendah iaitu 0.71. Kesemua konstruk mempunyai nilai alpha

melebihi 0.70 dan nilai ini ialah had minima nilai alpha yang diterima sebagai baik dalam menentukan kebolehpercayaan konstruk (Hair et al., 1998). Berdasarkan kepada Hair et al, (1998) kesemua konstruk berada atau mempunyai tahap kebolehpercayaan yang baik. Keputusan analisis penuh ujian kebolehpercayaan bagi setiap konstruk boleh dirujuk dalam Lampiran B1-B5.

Jadual 5.5

Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Kajian Rintis (n=35) dan Kajian Sebenar (n=194)

Konstruk	Bilangan Item	Kajian Rintis (Cronbach Alpha)	Kajian Sebenar (Cronbach Alpha)
Sikap terhadap penggunaan ejen cukai	4	0.97	0.96
Norma subjektif	4	0.98	0.98
Efikasi sendiri	4	0.93	0.94
Undang-undang percukaian	3	0.71	0.71
Niat	3	0.95	0.96

Sebanyak empat (4) item digunakan untuk mengukur konstruk sikap dan ujian kebolehpercayaan konstruk ini menunjukkan nilai cronbach alpha ialah 0.96 (Jadual 5.5) melebihi daripada nilai minimum kebolehpercayaan (0.70) yang diterima. Nilai cronbach alpha untuk setiap item dalam Lampiran B1. Sebanyak empat (4) item digunakan untuk mengukur konstruk norma subjektif dan ujian kebolehpercayaan untuk konstruk ini menunjukkan nilai cronbach alpha 0.98 (Jadual 5.5) melebihi daripada nilai minimum kebolehpercayaan (0.70) yang diterima. Nilai cronbach alpha untuk setiap item dalam

Lampiran B2. Sebanyak empat (4) item digunakan untuk mengukur konstruk efikasi sendiri dan ujian kebolehpercayaan untuk konstruk menunjukkan nilai cronbach alpha 0.94 (Jadual 5.5) melebihi daripada nilai minimum kebolehpercayaan (0.70) yang diterima. Nilai cronbach alpha untuk setiap item dalam seperti yang ditunjukkan dalam Lampiran B3.

Sebanyak tiga (3) item digunakan untuk mengukur konstruk persepsi ke atas undang-undang percukaian dan ujian kebolehpercayaan untuk konstruk ini menunjukkan nilai cronbach alpha 0.71 (Jadual 5.5) melebihi daripada nilai minimum kebolehpercayaan (0.70) yang diterima. Dua item (item No. 1 dan No.3) yang mengukur konstruk undang-undang percukaian menunjukkan nilai cronbach alpha tahap kebolehpercayaan melebihi nilai yang diterima iaitu 0.68 dan 0.71 seperti yang ditunjukkan dalam Lampiran B4. Manakala sebuah item (item No. 2) yang mengukur konstruk undang-undang percukaian menunjukkan nilai cronbach alpha yang rendah daripada nilai yang diterima iaitu 0.445, walaubagaimana nilai cronbach alpha tahap kebolehpercayaan secara keseluruhan untuk tiga (3) item yang mengukur konstruk ini adalah pada 0.71 melebihi nilai yang diterima yang disyorkan. Sebanyak 3 item digunakan untuk mengukur konstruk niat ke atas penggunaan ejen cukai dan ujian kebolehpercayaan untuk konstruk ini menunjukkan nilai cronbach alpha 0.96 (Jadual 5.5) melebihi daripada nilai minimum kebolehpercayaan (0.70) yang diterima. Nilai cronbach alpha untuk setiap item dalam seperti yang ditunjukkan dalam Lampiran B5.

5.4.2 Analisa Kesahan

Teknik analisis faktor diaplikasikan ke atas semua konstruk untuk mendapatkan kesahan setiap pemboleh ubah dalam kajian ini. Setiap konstruk melepasi ujian matrix identiti dengan *Bartlett's Test of Sphericity* adalah signifikan ($p=0.000$). Analisis kesahan ini juga dilakukan untuk menentukan kecukupan sampel berdasarkan nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO). Nilai KMO yang mengukur kecukupan sampel mestilah melebihi 0.50 untuk membolehkan ujian analisis faktor dijalankan secara memuaskan. Jadual 5.6 menunjukkan keputusan analisa faktor untuk semua konstruk kajian. Kesemua konstruk kecuali konstruk undang-undang percukaian (nilai KMO 0.600) mempunyai nilai KMO melebihi paras 0.70. Menurut Hair et al. (1998) kedudukan konstruk yang mempunyai nilai KMO kurang 0.70 boleh diterima jika kajian adalah pada peringkat awal. Kajian mengenai niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal di Malaysia adalah masih dalam peringkat permulaan dan belum ada kajian tersebut di Malaysia. Kesemua konstruk mempunyai atau berdimensi tunggal. Oleh itu, kesemua konstruk mempunyai tahap kesahan yang munasabah. Keputusan analisis penuh ujian kesahan bagi setiap konstruk boleh dirujuk dalam Lampiran C1-C5.

Jadual 5.6

Keputusan Ujian Kesahan (n=194)

Konstruk	Bilangan Item	Bilangan Faktor	Nilai KMO	Varians diterangkan	Ujian Kesferaan Bartlett's
Sikap terhadap penggunaan ejen cukai	4	1	0.863	88.751	0.000*
Norma subjektif	4	1	0.885	93.952	0.000*
Efikasi sendiri	4	1	0.830	83.874	0.000*
Undang-undang	3	1	0.600	63.615	0.000*
Niat	3	1	0.766	92.034	0.000*

Nota: KMO= *Kaiser-Meyer-Olkin** Signifikan pada $p=0.000$

5.4.2.1 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Sikap

Pemboleh ubah sikap menghasilkan satu dimensi atau faktor. Faktor sikap diukur dan diwakili oleh empat (4) item. Nilai *eigenvalue* bagi pemboleh ubah sikap ialah 3.550 dengan 88% varians dapat menerangkan pemboleh ubah ini. Nilai KMO ialah 0.86 dan ujian Bartlett adalah bersignifikan menunjukkan ujian faktor analisis boleh dijalankan. Beban faktor item adalah di antara 0.92 hingga 0.96 (seperti di Lampiran C1) di mana item kedua, iaitu adalah berguna menggunakan ejen cukai memperoleh beban faktor tertinggi dan item keempat, iaitu menggunakan ejen cukai akan meningkatkan kecekapan memperoleh beban faktor yang terendah.

5.4.2.2 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Norma Subjektif

Pemboleh ubah norma subjektif menghasilkan satu dimensi atau faktor. Faktor norma subjektif diukur dan diwakili oleh empat (4) item. Nilai *eigenvalue* bagi pemboleh ubah sikap ialah 3.758 dengan 93% varians dapat menerangkan pemboleh ubah ini. Nilai KMO ialah 0.88 dan ujian Bartlett adalah bersignifikan menunjukkan ujian faktor analisis boleh dijalankan. Beban faktor item adalah di antara 0.96 hingga 0.97 (seperti di Lampiran C2) di mana item kedua, iaitu patut guna ejen cukai memperoleh beban faktor tertinggi dan item keempat, iaitu dinasihatkan menggunakan ejen memperoleh beban faktor yang terendah.

5.4.2.3 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Efikasi Kendiri

Pemboleh ubah efikasi kendiri menghasilkan satu dimensi atau faktor. Faktor efikasi kendiri diukur dan diwakili oleh empat (4) item. Nilai *eigenvalue* bagi pemboleh ubah efikasi kendiri ialah 3.355 dengan 84% varians dapat menerangkan pemboleh ubah ini. Nilai KMO ialah 0.83 dan ujian Bartlett adalah bersignifikan menunjukkan ujian faktor analisis boleh dijalankan. Beban faktor item adalah di antara 0.87 hingga 0.94 (seperti di Lampiran C3) di mana item keempat, iaitu mampu mengira memperoleh beban faktor tertinggi dan item ketiga, iaitu yakin boleh mengira cukai memperoleh beban faktor yang terendah.

5.4.2.4 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Undang-undang Percukaian

Pemboleh ubah undang-undang percukaian menghasilkan satu dimensi atau faktor. Faktor undang-undang percukaian diukur dan diwakili oleh tiga (3) item. Nilai *eigenvalue* bagi pemboleh ubah undang-undang percukaian ialah 1.908 dengan 64% varians dapat menerangkan pemboleh ubah ini. Nilai KMO ialah 0.60 dan ujian Bartlett adalah bersignifikan menunjukkan ujian faktor analisis boleh dijalankan. Beban faktor item adalah di antara 0.74 hingga 0.88 (seperti di Lampiran C4) di mana item ketiga, iaitu undang-undang percukaian mencukupi memperoleh beban faktor tertinggi dan item kedua, iaitu undang-undang percukaian dikuatkuasakan memperoleh beban faktor yang terendah.

5.4.2.5 Kesahan untuk Pemboleh Ubah Niat Terhadap Penggunaan Ejen Cukai

Pemboleh ubah niat menghasilkan satu dimensi atau faktor. Faktor niat diukur dan diwakili oleh tiga (3) item. Nilai *eigenvalue* bagi pemboleh ubah niat ialah 2.761 dengan 92% varians dapat menerangkan pemboleh ubah ini. Nilai KMO ialah 0.76 dan ujian Bartlett adalah bersignifikan menunjukkan ujian faktor analisis boleh dijalankan. Beban faktor item adalah di antara 0.95 hingga 0.97 (seperti di Lampiran C5) di mana item kedua, iaitu adalah berguna menggunakan ejen cukai memperoleh beban faktor tertinggi dan item ketiga, iaitu menggunakan ejen cukai akan meningkatkan kecekapan memperoleh beban faktor yang terendah.

5.5 Analisis Deskriptif

Di dalam kerangka teori terdapat lima pemboleh ubah bebas iaitu sikap terhadap niat menggunakan ejen cukai, norma subjektif, efikasi sendiri, undang-undang percukaian dan pengetahuan cukai dan satu pemboleh ubah bersandar iaitu niat untuk menggunakan ejen cukai. Ujian statistik deskriptif dijalankan ke atas kesemua pemboleh ubah kajian dengan menganalisis nilai min dan sisihan piawai. Nilai sisihan piawai merupakan satu pengukuran untuk menunjukkan sejauh mana data bertaburan antara satu sama lain. Semakin kecil nilai sisihan piawai, sebaran taburan data adalah kecil dan bermakna data-data berhampiran antara satu sama lain. Dalam kajian ini jika nilai sisihan piawai rendah menunjukkan item-item dalam pemboleh ubah berhampiran dengan min, tidak banyak berbeza dan adalah konsisten nilainya antara item-itemnya.

5.5.1 Sikap

Jadual 5.7 menunjukkan purata skor min untuk empat (4) item yang digunakan untuk mengukur konstruk sikap ialah 3.70 di mana ini menggambarkan sikap positif yang tinggi di kalangan peniaga milikan tunggal untuk menggunakan ejen cukai untuk urusan percukaian mereka. Kesemua pernyataan sikap menerima skor min 3.00 dan lebih. Pernyataan yang menyebut mudah untuk menggunakan ejen cukai untuk urusan cukai menerima skor min yang tertinggi (3.77), diikuti dengan pernyataan bahawa berguna jika menggunakan guna khidmat ejen cukai (3.71). Skor min yang terendah, iaitu 3.59 adalah

untuk pernyataan mengenai adalah bermanfaat jika menggunakan ejen cukai. Nilai sisihan piawai antara item-item dalam pemboleh ubah sikap tidak menunjukkan perbezaan yang ketara iaitu dari 1.17 hingga 1.21 dan bermakna hampir kepada min. Secara keseluruhan peniaga milikan tunggal yang dikaji mempunyai sikap yang positif terhadap niat untuk menggunakan ejen cukai.

Jadual 5.7

Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Sikap (n=194)

Pernyataan (Sikap)	Min	Sisihan Piawai	Minima	Maksima
Mudah menggunakan ejen cukai	3.7680	1.20998	1	5
Guna ejen cukai meningkatkan kecekapan	3.7216	1.20656	1	5
Berguna guna ejen cukai	3.7062	1.19206	1	5
Bermanfaat guna ejen cukai	3.5876	1.17621	1	5
Skor min untuk semua item	3.6959			

5.5.2 Norma Subjektif

Jadual 5.8 menunjukkan purata skor min untuk empat (4) item yang digunakan untuk mengukur konstruk norma subjektif ialah 3.50 di mana ini menggambarkan norma subjektif, iaitu rujukan kepada rakan niaga adalah penting dalam membuat keputusan untuk menggunakan khidmat ejen. Kesemua pernyataan mengenai norma subjektif mempunyai skor min 3.00 dan lebih. Pernyataan mengenai sokongan daripada rakan niaga dalam menentukan niat untuk menggunakan ejen cukai menerima skor min yang tertinggi iaitu 3.59 dan diikuti dengan pernyataan bahawa rakan niaga mereka bersetuju menggunakan ejen cukai (3.55). Skor min yang terendah, iaitu 3.51 datang dari rujukan

dari rakan niaga yang berpendapat patut menggunakan khidmat ejen cukai dan menasihati mereka menggunakan ejen cukai (3.51). Nilai sisihan piawai antara item-item dalam pemboleh ubah norma subjektif tidak menunjukkan perbezaan yang ketara iaitu dari 1.19 hingga 1.24 dan bermakna hampir kepada min. Secara keseluruhan peniaga milikan tunggal dikaji mendapat sokongan dan nasihat bahawa peniaga milikan tunggal perlu menggunakan ejen cukai untuk menguruskan hal-hal percukaian.

Jadual 5.8

Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Norma Subjektif (n=194)

Pernyataan (Norma Subjektif)	Min	Sisihan Piawai	Minima	Maksima
Rakan niaga sokong guna ejen cukai	3.5928	1.18896	1	5
Rakan niaga setuju guna ejen cukai	3.5515	1.19147	1	5
Rakan niaga patut guna ejen cukai	3.5103	1.19689	1	5
Rakan niaga nasihati guna ejen cukai	3.5103	1.23942	1	5
Skor min untuk semua item	3.5253			

5.5.3 Efikasi Kendiri

Jadual 5.9 menunjukkan purata skor min untuk empat (4) item yang digunakan untuk mengukur konstruk efikasi kendiri ialah 3.10 di mana ini menggambarkan efikasi kendiri atau keyakinan keupayaan peniaga milikan tunggal untuk menyempurnakan urusan cukai adalah tinggi. Kesemua pernyataan mengenai efikasi kendiri kecuali dua pernyataan mempunyai skor min 3.00 dan lebih. Pernyataan mengenai peniaga milikan tunggal percaya bahawa mereka boleh mengira cukai mendapat skor min yang tertinggi, iaitu 3.38. Skor min yang terendah, iaitu 2.77 datang daripada pernyataan bahawa keyakinan

peniaga milikan tunggal untuk mengira cukai. Nilai sisihan piawai antara item-item dalam pemboleh ubah efikasi sendiri tidak menunjukkan perbezaan yang ketara iaitu dari 1.22 hingga 1.26 dan bermakna hampir kepada min. Secara keseluruhan peniaga milikan tunggal mampu mengira cukai dan mampu melakukannya pada setiap tahun.

Jadual 5.9

Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Efikasi Kendiri (n=194)

Pernyataan (Efikasi Kendiri)	Min	Sisihan Piawai	Minima	Maksima
Saya percaya boleh kira cukai	3.3814	1.25457	1	5
Saya mampu kira cukai	3.1598	1.21742	1	5
Saya mampu kira cukai setiap tahun	2.9691	1.26289	1	5
Saya yakin boleh kira cukai	2.7732	1.23846	1	5
Skor min untuk semua item	3.0709			

5.5.4 Undang-undang Percukaian

Jadual 5.10 menunjukkan skor min untuk tiga (3) item yang digunakan untuk mengukur konstruk undang-undang percukaian ialah 3.44 di mana ini menggambarkan pandangan peniaga milikan tunggal terhadap undang-undang percukaian adalah tinggi. Kesemua pernyataan mengenai persepsi terhadap undang-undang percukaian mempunyai skor min 3.0 dan lebih. Pernyataan mengenai pandangan peniaga milikan tunggal terhadap undang-undang percukaian mengakui undang-undang percukaian memperuntukkan hukuman untuk mereka yang melanggarnya mempunyai skor min yang tertinggi iaitu 3.63 dan diikuti dengan pandangan peniaga milikan tunggal bahawa peruntukan undang-undang cukai adalah sentiasa dikuatkuasakan oleh pihak berkuasa dalam percukaian

(3.41). Nilai sisihan piawai antara item-item dalam pemboleh ubah undang-undang percukaian tidak menunjukkan perbezaan yang ketara, iaitu dari 1.01 hingga 1.11 dan bermakna hampir kepada min. Skor min yang terendah iaitu 3.27 datang daripada pernyataan peniaga milikan tunggal berkenaan kecukupan undang-undang percukaian. Secara keseluruhannya peniaga milikan tunggal mempunyai persepsi yang baik terhadap undang-undang percukaian.

Jadual 5.10

Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Undang-undang Percukaian (n=194)

Pernyataan (Undang-undang Percukaian)	Min	Sisihan Piawai	Minima	Maksima
Undang cukai peruntukan hukuman	3.6289	1.11346	1	5
Peruntukan undang cukai dikuatkuasakan	3.4072	1.02008	1	5
Undang-undang percukaian mencukupi	3.2732	1.0142	1	5
Skor min untuk semua item	3.4364			

5.5.5 Niat Untuk Menggunakan Ejen Cukai

Jadual 5.11 menunjukkan skor min untuk tiga (3) item yang digunakan untuk mengukur konstruk niat penggunaan ejen cukai ialah 3.50 di mana ini menggambarkan bahawa peniaga milikan tunggal mempunyai niat yang tinggi untuk menggunakan perkhidmatan ejen cukai. Kesemua pernyataan mengenai niat penggunaan ejen cukai mempunyai skor min 3.00 dan lebih. Pernyataan mengenai peniaga milikan tunggal akan menggunakan ejen cukai untuk urusan mereka memperoleh skor min yang tertinggi, iaitu 3.53 dan

diikuti dengan pernyataan bahawa peniaga bercadang menggunakan khidmat ejen cukai (3.51). Skor min yang terendah iaitu peniaga milikan tunggal akan mendapatkan khidmat ejen cukai untuk setiap tahun (3.49). Nilai sisihan piawai antara item-item dalam pemboleh ubah niat tidak menunjukkan perbezaan yang ketara iaitu dari 1.37 hingga 1.42 bermakna data hampir kepada min. Secara keseluruhannya peniaga milikan tunggal mempunyai niat yang kuat untuk menggunakan ejen cukai.

Jadual 5.11

Skor Min dan Sisihan Piawaian untuk Niat Penggunaan Ejen Cukai (n=194)

Pernyataan (Niat Penggunaan Ejen Cukai)	Min	Sisihan Piawai	Minima	Maksima
Saya akan menggunakan ejen cukai	3.5258	1.41855	1	5
Saya bercadang guna khidmat ejen cukai	3.5052	1.42606	1	5
Saya akan mendapatkan khidmat ejen cukai setiap tahun	3.4948	1.37048	1	5
Skor min untuk semua item	3.5086			

5.5.6 Pengetahuan Cukai

Untuk pemboleh ubah pengetahuan cukai ia diukur oleh sembilan (9) bahagian atau komponen, iaitu taraf pemastautin (diukur dengan 4 item), pendapatan (diukur dengan 3 item), perbelanjaan (diukur dengan 5 item), kerugian perniagaan (diukur dengan 4 item), elaun modal (diukur dengan 3 item), pelepasan cukai (diukur dengan 6 item), rebat cukai (diukur dengan 2 item), pentadbiran cukai (diukur dengan 6 item), dan penguatkuasaan undang-undang percukaian (diukur dengan 3 item). Keseluruhannya ada 36 item untuk

mengukur konstruk pengetahuan cukai. Setiap item diberikan skor 1 untuk jawapan yang betul dan sifar untuk yang salah. Responden perlu menjawab samada ya, tidak atau tidak pasti. Jumlah skor 36 item x 194 orang responden ialah 6,984 mata. Jadual 5.12 di bawah menunjukkan skor yang diperoleh oleh 194 orang responden mengikut bahagian atau komponen pengetahuan cukai dan keseluruhan skor. Dalam jadual ini juga dinyatakan peratus reponden yang menjawab betul soalan percukaian untuk setiap komponen dalam konstruk pengetahuan cukai. Untuk taraf pemastautin terdapat 4 item untuk mengukurnya dan jika 194 orang responden menjawab 4 item dengan betul skor mata ialah 776. Jumlah skor untuk setiap komponen dipaparkan dalam jadual ini.

Jadual 5.12

Skor Pengetahuan Cukai (n=194)

Bil.	Komponen Pengetahuan Cukai	Item	Betul	%	Salah	%	Jumlah	%
1	Taraf Pemastautin	4	399	51.42	377	48.58	776	100
2	Pendapatan	3	210	36.08	372	63.92	582	100
3	Perbelanjaan	5	454	46.80	516	53.20	970	100
4	Kerugian Perniagaan	4	344	44.33	432	55.67	776	100
5	Elaun Modal	3	137	23.54	445	76.46	582	100
6	Pelepasan Cukai	6	601	51.63	563	48.37	1164	100
7	Rebat Cukai	2	127	32.73	261	67.27	388	100
8	Pentadbiran Cukai	6	611	52.49	553	47.51	1164	100
9	Penguatkuasaan Undang Cukai	3	496	85.22	86	14.78	582	100
Jumlah		36	3379	48.38	3605	51.62	6984	100

Daripada jadual 5.12 didapati bahawa secara amnya peniaga milikan tunggal hanya mempunyai tahap pengetahuan cukai yang rendah, iaitu 48%. Peniaga milikan tunggal amat arif dan berpengetahuan dalam komponen atau bahagian berkaitan dengan penguatkuasaan undang-undang percukaian di mana memperoleh peratus yang tertinggi

iaitu 85%. Pengetahuan cukai berkaitan elaun modal di kalangan peniaga milikan tunggal memperoleh peratus yang terendah iaitu 24%. Komponen taraf pemastautin, pelepasan cukai dan pentadbiran cukai memperoleh peratus yang menjawab betul ialah 51%, 52% dan 52% masing-masing di kalangan peniaga milikan tunggal. Manakala komponen pendapatan, perbelanjaan, kerugian perniagaan dan rebat cukai di kalangan peniaga milikan tunggal yang memperoleh jawapan betul adalah kurang dari 50%. Analisa ini menjawab objektif pertama kajian iaitu tahap pengetahuan cukai di kalangan peniaga milikan tunggal di Malaysia.

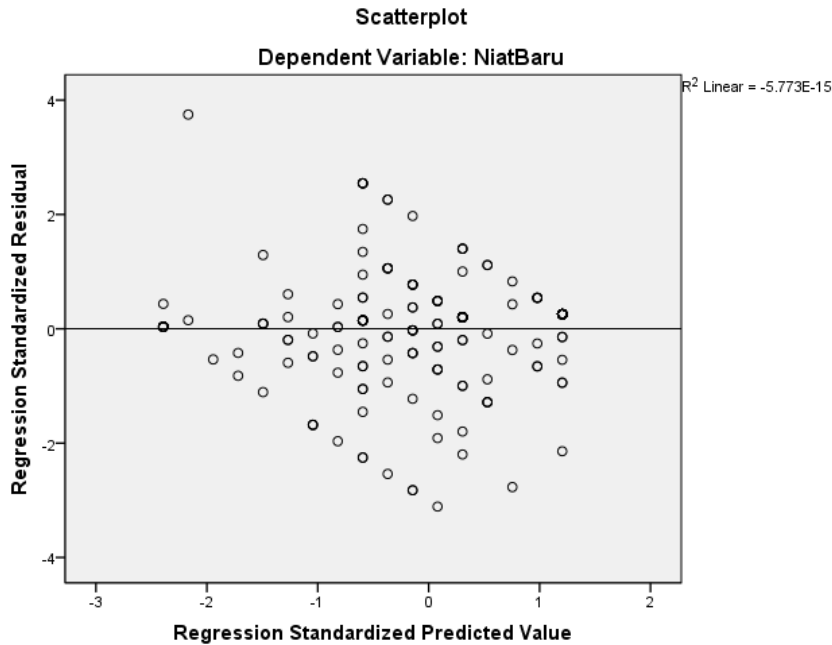
5.6 Andaian-Andaian Untuk Analisis Regresi Berganda

Kajian ini menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*) untuk menguji peranan pemboleh ubah sikap, norma subjektif, efikasi sendiri, undang-undang percukaian dan pengetahuan cukai terhadap niat untuk menggunakan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Oleh itu, empat (4) andaian ujian regresi perlu dilepasi, iaitu kelinearan (*linearity*), kenormalan (*normality*), homosedasiti (*homoscedasticity*) dan multikolineariti (*multicollinearity*) hendaklah dipenuhi. Berikut ialah keputusan ujian-ujian berkaitan dengan andaian analisis regresi berganda.

5.6.1 Lineariti dan Homosedasiti

Hair et al. (1998) menyatakan plot serakan (*scatter plot*) boleh digunakan untuk menentukan kesesuaian satu garis lurus. Rajah 5.1 menunjukkan hubungan antara niat

untuk menggunakan ejen cukai dengan pemboleh ubah sikap. Niat penggunaan ejen cukai diplotkan pada paksi Y dan pemboleh ubah sikap di paksi X. Semua titik dalam rajah ini berselerak secara rawak dan bertumpu dari kiri hingga ke kanan dalam plot ini. Ini menunjukkan satu hubungan telah wujud tetapi hubungan ini tidak begitu jelas dan mengikut Coakes dan Seed (2003) andaian lineariti telah dicapai. Nilai residual adalah bertaburan di atas satu kelompok di sekitar garis melintang merentasi 0 di dalam Rajah 5.1 di mana ini menunjukkan bahawa pemboleh ubah niat dan sikap memenuhi andaian linear. Apabila data-data bertaburan pada garisan lurus (linear) merentasi 0, ini menunjukkan data-data adalah berkonsisten atau data adalah berhomosedasiti. Plot serakan untuk pemboleh ubah-pemboleh ubah yang lain, iaitu pengetahuan cukai, norma subjektif, efikasi sendiri dan undang-undang percukaian dengan hubungan niat gelagat dipaparkan dalam Lampiran D1 hingga D5. Dapatan untuk kesemua pemboleh ubah menunjukkan corak yang hampir sama dan bertaburan secara rawak di sekitar garisan merentasi 0 seperti hubungan niat penggunaan ejen cukai dengan pemboleh ubah sikap, iaitu memenuhi andaian lineariti dan homosedasiti.

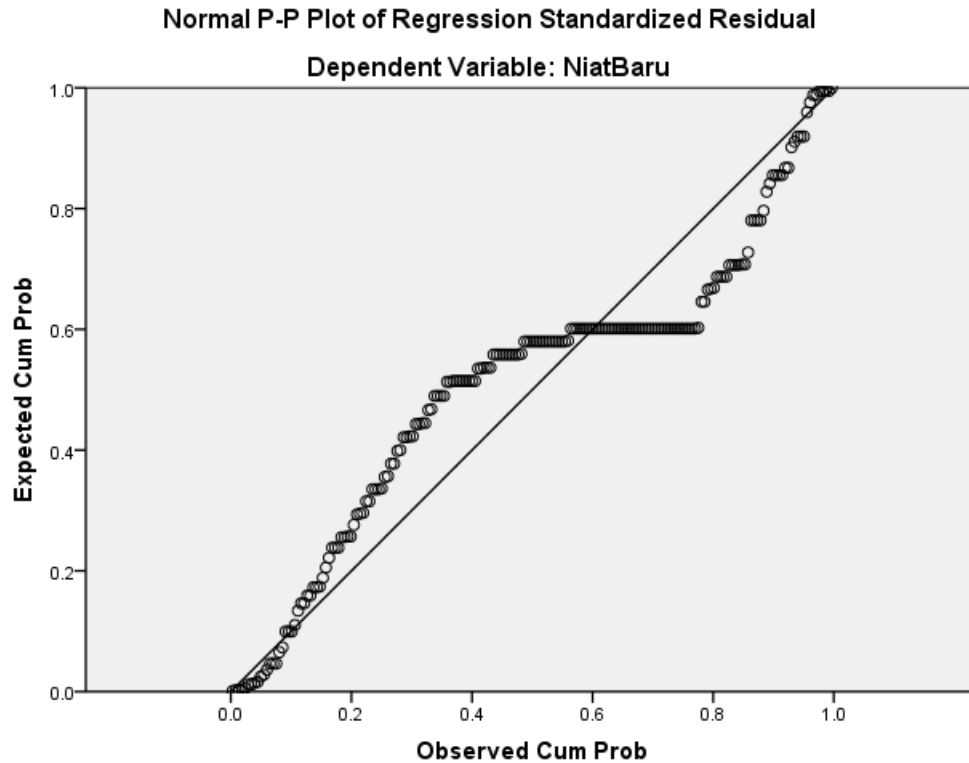


Rajah 5.1

Plot Serakan Bagi Niat Penggunaan Ejen Cukai dengan Sikap

5.6.2 Normaliti

Untuk andaian kenormalan kaedah plot kebarangkalian normal (*normal probability plot*) digunakan. Rajah 5.2 menunjukkan plot kebarangkalian kumulatif residual bagi niat penggunaan ejen cukai dengan pemboleh ubah sikap. Garis lurus dalam rajah ini bermaksud garisan normal dan garisan berkotak ialah nilai residual. Dalam rajah ini, nilai residual menghampiri kepada garisan normal dan dapat dirumuskan bahawa data adalah bertaburan secara normal. Plot kebarangkalian kumulatif residual untuk pemboleh ubah yang lain, iaitu pengetahuan cukai, norma subjektif, efikasi sendiri dan undang-undang percukaian disertakan dalam Lampiran D1 hingga D5 di mana menunjukkan data adalah bertaburan secara normal.



Rajah 5.2

Kebarangkalian Normal (P-P) Plot bagi Sikap dan Niat Gelagat

Kenormalan data boleh juga berdasarkan kepada nilai pencongan (*skewness*) dan *kurtosis*. Mengikut Hair et al. (1998) nilai *skewness* dan *kurtosis* melebihi 2.58 bermaksud andaian normal tidak dicapai pada kebarangkalian 0.01. Jadual 5.13 menunjukkan nilai *skewness* dan *kurtosis* untuk semua pemboleh ubah kajian ini dan kesemuanya berada pada kedudukan yang baik untuk mencapai tahap kenormalan yang dikehendaki.

Jadual 5.13

Ujian Skewness dan Kurtosis bagi Semua Pemboleh Ubah Kajian

	N	Skewness	Std Error	Kurtosis	Std Error
Pengetahuan Cukai	194	-.330	.175	.321	.347
Sikap	194	-.588	.175	-.217	.347
Norma Subjectif	194	-.527	.175	-.400	.347
Efikasi Kendiri	194	-.120	.175	-.739	.347
Undang-undang	194	-.216	.175	.515	.347
Niat	194	-.504	.175	-.929	.347

5.6.3 Multikolineariti

Multikolineariti berlaku apabila pemboleh ubah-pemboleh ubah bebas di kalangan mereka mempunyai hubungan korelasi yang tinggi yang akan memberi kesan ke atas kedudukan koefisien sesuatu pemboleh ubah tersebut. Analisis korelasi *Pearson* menentukan hubungan korelasi antara pemboleh ubah bebas. Jadual 5.14 memaparkan hasil ujian korelasi *Pearson* ke atas lima pemboleh ubah bebas, iaitu pengetahuan cukai, sikap, norma subjektif, efikasi sendiri dan undang-undang percukaian. Koefisien yang tertinggi ialah 0.714 iaitu antara norma subjektif dengan sikap dan koefisien yang terendah ialah -0.372 iaitu antara efikasi sendiri dan sikap. Ini menunjukkan masalah multikolinerati yang serius tidak timbul di kalangan pemboleh ubah kajian seperti mana yang disarankan, iaitu nilai kurang daripada 0.80 (Hair et al., 1998).

Jadual 5.14

Korelasi Pearson bagi Pemboleh ubah-Pemboleh ubah Bebas

	Pengetahuan Cukai	Sikap	Norma Subjektif	Efikasi Kendiri	Undang- undang Cukai
Pengetahuan Cukai	1	.197**	.083	.148*	.216**
Sikap		1	.714**	-.372**	.107
Norma Subjektif			1	-.247**	.180*
Efikasi Kendiri				1	.151*
Undang- undang Cukai					1

*. Korelasi signifikan pada tahap 0.05

**. Korelasi signifikan pada tahap 0.01

Data-data yang diuji telah berjaya memenuhi syarat-syarat analisis ujian regresi iaitu kelinearan, kenormalan, homosedasiti dan multikolineariti.

5.7 Analisa Regresi Berganda

Jadual 5.15 menunjukkan keputusan analisa regresi bagi model gelagat penggunaan ejen cukai di mana data-data kajian mempunyai kebugusuaian padanan sebanyak 64.8% varians (R square) dan signifikan ($p < 0.000$). Ini menggambarkan bahawa niat untuk menggunakan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal dapat dijelaskan oleh pemboleh ubah pengetahuan, sikap, norma subjektif, efikasi sendiri dan undang-undang

percukaian sebanyak 64.8%. Ini membuktikan bahawa model kajian adalah sesuai dan dapat meramal pemboleh ubah bersandar, iaitu niat penggunaan ejen cukai.

Jadual 5.15

Analisa Regresi Berganda Bagi Model Niat Penggunaan Ejen Cukai (n= 194)

R	R Berganda	R Berganda Terlaras	Nilai Jangkaan Ralat Piawaian	F	Sig. F
.805 ^a	.648	.639	.60096155	69.279	.000

Pekali regresi dalam Jadual 5:16 menunjukkan tiga (3) pemboleh ubah bebas adalah signifikan dan berkait secara positif dengan niat penggunaan ejen cukai iaitu pemboleh ubah sikap, norma subjektif dan efikasi sendiri manakala pemboleh ubah pengetahuan cukai dan undang-undang percukaian adalah tidak bersignifikan.

Jadual 5.16

Pekali Analisa Regresi Bagi Model Niat Penggunaan Ejen Cukai (n= 194)

Model	Pekali Tidak Terpiawai Beta	Ralat Piawai	Pekali Terpiawai Beta	T	signifikan
1	Pemalar	1.524	1.051	1.449	0.149
	Pengetahuan Cukai	-0.006	0.011	-0.025	0.601
	Sikap	0.604	0.062	0.665	0.000*
	Norma subjektif	0.109	0.055	0.125	0.049**
	Efikasi sendiri	-0.090	0.044	-0.101	0.042**
	Undang-undang	-0.006	0.188	-0.002	0.973

Nota * = $p < 0.01$. ** = $p < 0.05$

5.8 Ujian Hipotesis Antara Pemboleh Ubah Bebas terhadap Pemboleh Ubah Bersandar

Bahagian ini memaparkan dapatan kajian untuk setiap hipotesis yang dibangunkan. Hipotesis-hipotesis ini diuji dengan menggunakan analisa ujian regresi dan melibatkan hubungan secara langsung. Tahap signifikan untuk setiap hipotesis dicatat untuk menentukan sama ada hipotesis itu diterima atau ditolak.

5.8.1 Pemboleh Ubah Pengetahuan Cukai Mempunyai Hubungan yang Negatif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H1)

Pengetahuan cukai terhadap penggunaan ejen cukai dijangka berhubung secara negatif dengan niat penggunaan ejen cukai. Dapatan kajian menunjukkan pengetahuan cukai tidak berkait secara signifikan dengan niat penggunaan ejen cukai kerana nilai signifikan ialah 0.601 melebihi $p > 0.05$. Oleh itu, hipotesis H1 ditolak kerana tiada keterangan yang cukup untuk menyokong hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal.

5.8.2 Pemboleh Ubah Sikap Mempunyai Hubungan yang Positif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H2)

Sikap terhadap penggunaan ejen cukai dijangka berhubung secara positif dengan niat penggunaan ejen cukai. Dapatan kajian menunjukkan sikap mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan niat penggunaan ejen cukai pada aras keyakinan 99%, ($\beta = 0.665$, $p < 0.01$). Kedudukan ini menggambarkan bahawa pertambahan satu unit sikap memberi

kesan sebanyak 0.665 kepada niat penggunaan ejen cukai. Oleh itu, hipotesis H2 diterima.

5.8.3 Pemboleh Ubah Norma Subjektif Mempunyai Hubungan yang Positif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H3)

Norma subjektif terhadap penggunaan ejen cukai dijangka berhubung secara positif dengan niat penggunaan ejen cukai. Dapatan kajian menunjukkan rakan niaga mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan niat penggunaan ejen cukai pada aras keyakinan 95%, ($\beta=0.125$, $p<0.05$). Kedudukan ini menggambarkan bahawa pertambahan satu unit norma subjektif memberi kesan sebanyak 0.125 kepada niat penggunaan ejen cukai. Oleh itu, hipotesis H3 diterima.

5.8.4 Pemboleh Ubah Efikasi Kendiri Mempunyai Hubungan yang Negatif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H4)

Efikasi kendiri terhadap penggunaan ejen cukai dijangka berhubung secara negatif dengan niat penggunaan ejen cukai. Dapatan kajian menunjukkan efikasi kendiri mempunyai hubungan negatif dan signifikan dengan niat penggunaan ejen cukai pada aras keyakinan 95%, ($\beta=-0.101$, $p<0.05$). Kedudukan ini menggambarkan bahawa pertambahan satu unit efikasi kendiri memberi kesan pengurangan sebanyak 0.101 kepada niat penggunaan ejen cukai. Oleh itu, hipotesis H5 diterima.

5.8.5 Pemboleh Ubah Undang-undang Cukai Mempunyai Hubungan yang Positif dengan Niat Penggunaan Ejen Cukai (H5)

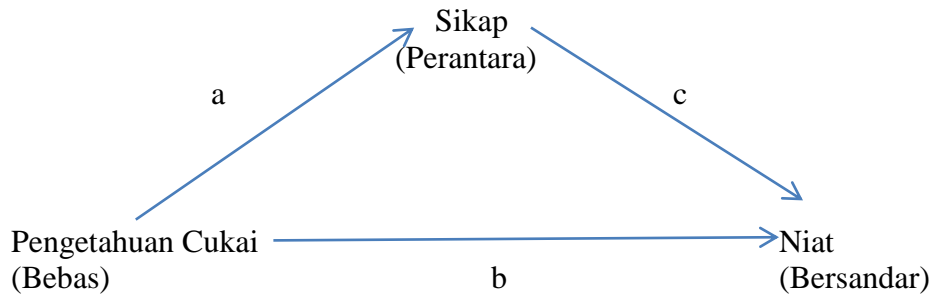
Pemboleh ubah undang-undang cukai terhadap penggunaan ejen cukai dijangka berhubung secara positif dengan niat penggunaan ejen cukai. Dapatan kajian menunjukkan undang-undang cukai tidak berkait secara signifikan dengan niat penggunaan ejen cukai kerana nilai signifikan ialah 0.973 melebihi $p > 0.05$. Oleh itu, hipotesis H5 ditolak kerana tiada keterangan yang cukup untuk menyokong hubungan antara undang-undang cukai dengan niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal.

5.9 Peranan Pemboleh Ubah Perantara

Kaedah Baron dan Kenny (1986) digunakan untuk menguji peranan pemboleh ubah perantara dalam kajian ini untuk melihat hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat melalui sikap. Kaedah regresi untuk menguji pemboleh perantara oleh Baron dan Kenny telah digunakan oleh beberapa orang penyelidik seperti Hashim dan Tan (2015), Cheng, Lam dan Hsu (2005), Notani (1997), Mokhtar dan Zainuddin (2011) dan Malik, Waheed dan Malik (2010). Ini menunjukkan bahawa kaedah oleh Baron dan Kenny (1986) ini telah mendapat kepercayaan oleh penyelidik-penyelidik kerana berkebolehan untuk menguji kesan perantara dengan berkesan. Kaedah Notani (1997) mendapati bahawa niat memainkan peranan perantara yang penuh antara belian sebenar dengan keupayaan membeli. Cheng, Lam dan Hsu (2005) melaporkan bahawa norma subjektif dan kawalan

gelagat ditanggap telah mempengaruhi hubungan (kesan perantara penuh) antara gelagat lama dengan niat untuk bersuara berhubung ketidakpuasan hati di restoran.

Baron dan Kenny (1986) menguji pemboleh ubah perantara ialah dengan melakukan tiga langkah atau persamaan regresi dan melihat perbezaan pekali dalam setiap persamaan. Langkah pertama ialah dengan menjalankan regresi terhadap pemboleh ubah perantara ke atas pemboleh bebas (persamaan pertama). Langkah kedua dengan menjalankan regresi terhadap pemboleh ubah bersandar ke atas pemboleh ubah bebas (persamaan kedua) dan langkah ketiga adalah regresi terhadap pemboleh ubah sandar bersama-sama ke atas pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah perantara. Untuk menentukan kewujudan perantara syarat berikut diperlukan, iaitu pertama pemboleh ubah bebas mesti memberi kesan kepada pemboleh ubah perantara dalam persamaan pertama, kedua pemboleh ubah bebas mesti memberi kesan kepada pemboleh ubah bersandar dalam persamaan kedua dan ketiga pemboleh ubah perantara mesti memberi kesan ke atas pemboleh ubah bersandar (persamaan ketiga). Dalam Rajah 5.3 langkah pertama atau persamaan pertama ialah “a” iaitu pemboleh ubah bebas iaitu pengetahuan cukai diregresikan kepada pemboleh ubah perantara iaitu sikap, langkah kedua atau persamaan kedua adalah di mana pemboleh ubah bebas diregresikan kepada pemboleh ubah bersandar iaitu niat dan langkah ketiga atau persamaan ketiga ialah ‘c’ di mana pemboleh ubah perantara (sikap) dan pemboleh ubah bebas (pengetahuan) diregresikan ke atas pemboleh ubah bersandar (niat).



Rajah 5.3

Regresi Pemboleh Ubah Bebas, Pemboleh Perantara dan Pemboleh Ubah Bersandar

Menurut Barron dan Kenny (1986) perubahan dalam tahap signifikan dan nilai beta dalam setiap regresi perlu diketahui untuk menentukan atau melihat peranan perantara. Suatu pemboleh ubah perantara boleh memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara penuh (*full mediator*) apabila pemboleh ubah bebas tidak memberi kesan, iaitu tidak signifikan kepada pemboleh ubah bersandar apabila pemboleh ubah perantara dikawal (Baron & Kenny, 1986) dan perantara separa penuh (*partial mediator*) apabila pemboleh ubah bebas memberi kesan atau signifikan kepada pemboleh ubah bersandar apabila pemboleh perantara dikawal. Tidak ada perantara (*no moderator effect*) jika pemboleh ubah perantara tidak memberikan kesan signifikan kepada pemboleh ubah bersandar atau di mana koefisien beta hubungan pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar lebih besar daripada koefisien beta hubungan pemboleh ubah perantara dengan pemboleh ubah bersandar.

5.9.1 Keputusan Pemboleh ubah Perantara

Keputusan regresi pertama ialah antara pemboleh ubah bebas (pengetahuan cukai) dengan pemboleh ubah perantara (sikap) dan didapati pengetahuan cukai memberi kesan kepada sikap peniaga milikan tunggal, Dapatan regresi pertama dari Jadual 5.17 menunjukkan bahawa pengetahuan cukai berhubung dengan sikap secara signifikan ($\beta=0.798$, $p<0.01$).

Jadual 5.17

Analisis Regresi Pemboleh Bebas (Pengetahuan Cukai) ke atas Pemboleh Ubah Perantara (Sikap)

Pemboleh ubah	R berganda	Beta	T	Signifikan
Sikap	0.637	0.798	18.339	0.000*

Nota: * = $p < 0.01$

Keputusan regresi kedua ialah antara pemboleh ubah bebas (pengetahuan cukai) dengan pemboleh ubah bersandar (niat) dan didapati pengetahuan cukai tidak memberi kesan kepada niat penggunaan ejen cukai. Dapatan regresi dalam Jadual 5:18 menunjukkan bahawa pengetahuan cukai tidak berhubung dengan niat ($\beta=0.097$, $p>0.05$).

Jadual 5.18

Analisis Regresi Pemboleh Bebas (Pengetahuan Cukai) ke atas Pemboleh Ubah Bersandar (Niat)

Pemboleh ubah	R berganda	Beta	T	Signifikan
Pengetahuan cukai	0.009	0.097	1.356	0.177

Keputusan regresi ketiga ialah antara pemboleh ubah bersandar (niat penggunaan ejen cukai) bersama dengan pemboleh ubah bebas (pengetahuan cukai) dan pemboleh perantara (sikap). Dapatan regresi dalam Jadual 5.19 menunjukkan pengetahuan cukai tidak memberi hubungan dengan niat tetapi sikap berhubung dengan niat secara signifikan ($\beta=0.810$, $p<0.01$).

Jadual 5.19

Analisis Regresi Pemboleh Bebas (Pengetahuan Cukai) ke atas Pemboleh Ubah Bersandar (Niat)

Pemboleh ubah	R berganda	Beta	T	Signifikan
Pengetahuan cukai	0.640	-0.061	-1.381	0.169
Sikap		0.810	18.297	0.000*

Nota: * = $p < 0.01$

Dalam kajian ini pengetahuan cukai dijangka mempunyai hubungan dengan niat penggunaan ejen cukai melalui sikap. Untuk mendapatkan kesan perantara nilai beta persamaan kedua (pemboleh bebas (pengetahuan cukai) dengan pemboleh ubah bersandar (niat)) mestilah berkurangan dengan nilai beta persamaan ketiga (pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah perantara (sikap) dengan pemboleh ubah bersandar (niat)) (Baron & Kenny, 1986). Analisa regresi mendapati nilai beta persamaan kedua telah berkurangan dari 0.097 (hubungan terus antara pengetahuan cukai dengan niat) kepada -0.061 dalam persamaan ketiga (pengetahuan cukai dengan niat bersama dengan perantara). Berdasarkan keputusan analisa regresi dalam Jadual 5.19 pemboleh ubah sikap adalah pemboleh perantara yang telah memberikan kesan perantara sepenuhnya (*full mediation*) terhadap hubungan antara pemboleh ubah bebas (pengetahuan cukai) dan pemboleh ubah bersandar (niat penggunaan cukai).

Hipotesis (H6) iaitu pengetahuan cukai berhubungan dengan sikap diterima kerana signifikan (ujian analisa regresi Jadual 5.17). Hipotesis (H7) diterima apabila pengetahuan cukai berhubungan dengan niat penggunaan ejen cukai melalui sikap secara sepenuhnya.

5.10 Ringkasan Keputusan Hipotesis

Tujuh hipotesis telah dibangunkan, lima diterima dan dua ditolak untuk hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar. Tahap signifikan untuk kesemua hipotesis adalah pada $p < 0.01$ dan $p < 0.05$. Pemboleh ubah sikap, norma subjektif dan efikasi sendiri mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan niat penggunaan ejen cukai manakala pemboleh ubah pengetahuan cukai dan undang-undang percukaian tidak mempunyai hubungan yang signifikan. Pemboleh ubah pengetahuan cukai mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan pemboleh ubah sikap. Pemboleh ubah perantara sikap memberi kesan sepenuhnya pada hubungan pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai.

Jadual 5.20

Ringkasan Keputusan Hipotesis

Hipotesis	Pemboleh Ubah	Keputusan
H1	Pengetahuan Cukai terhadap Niat	Tolak
H2	Sikap terhadap Niat	Terima
H3	Norma subjektif terhadap Niat	Terima
H4	Efikasi Kendiri terhadap Niat	Terima
H5	Undang-undang Percukaian terhadap Niat	Tolak
H6	Pengetahuan Cukai terhadap Sikap	Terima
H7	Pengetahuan cukai berhubung dengan niat melalui sikap	Terima

5.11 Rumusan

Ujian kebolehppercayaan dan kesahan dilakukan untuk setiap pemboleh ubah berbentuk konstruk. Dapatan ujian-ujian ini menunjukkan semua pemboleh ubah berbentuk konstruk telah melepasi tahap kebolehppercayaan dan kesahan yang telah digariskan. Analisis faktor yang dilakukan ke atas pemboleh ubah berbentuk konstruk mendapati kesemua pemboleh ubah adalah berdimensi tunggal. Ujian bagi menentukan kecukupan sampel iaitu KMO dan ujian kesesuaian penggunaan analisis faktor iaitu kesferaan *Bartlett* mendapati sampel adalah mencukupi dan sesuai untuk analisis faktor. Ujian *t* yang digunakan untuk melihat non respons bias mendapati tidak ada perbezaan yang signifikan antara jawapan 30 orang responden yang awal dengan jawapan 30 orang responden yang akhir. Untuk menjalankan analisis regresi berganda data-data perlu

melalui ujian analisis andaian-andaian multivariat iaitu kenormalan, kelinearan, kehomosedastian dan kemultikolinearitan dan dapatan menunjukkan andaian-andaian ini telah dipenuhi.

Ujian regresi berganda dijalankan untuk melihat hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar. Sebanyak tujuh (7) hipotesis yang dibentuk, lima hipotesis untuk melihat hubungan lima pemboleh ubah bebas (pengetahuan cukai, sikap, norma subjektif, efikasi sendiri dan undang-undang percukaian) dengan pemboleh ubah bersandar iaitu niat. Didapati tiga hipotesis diterima iaitu pemboleh ubah sikap, norma subjektif dan efikasi sendiri. Hipotesis keenam (6) untuk melihat hubungan antara pengetahuan cukai dengan sikap dan didapati hubungan adalah signifikan dan diterima. Hipotesis ketujuh (7) dibentuk untuk melihat peranan pemboleh perantara iaitu sikap terhadap penggunaan ejen cukai dalam mempengaruhi hubungan pemboleh ubah bebas iaitu pengetahuan cukai dan niat untuk menggunakan ejen cukai. Hasil ujian regresi berganda mendapati pemboleh perantara, iaitu sikap memberi kesan sepenuhnya kepada hubungan antara pemboleh ubah bebas iaitu pengetahuan cukai dan pemboleh ubah bersandar iaitu niat untuk menggunakan ejen cukai.

BAB 6

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

6.0 Pengenalan

Bab ini diagihkan kepada lima bahagian utama. Bahagian pertama membincangkan ringkasan kajian yang meliputi latar belakang, objektif, metodologi dan penemuan kajian. Bahagian kedua merangkumi ulasan objektif kajian. Bahagian ketiga membincangkan kesan kajian ke atas teori gelagat terancang dan kaitan teori ini dengan kajian-kajian yang lalu. Bahagian keempat membincangkan kesan kepada pembuat dasar, iaitu LHDN dan cadangan-cadangan yang diketengahkan dan strategi-strategi yang boleh dilaksanakan untuk menggalakkan peniaga milikan tunggal menguruskan sendiri hal-hal berkaitan cukai tanpa bergantung sepenuhnya kepada ejen cukai. Bahagian akhir menyarankan beberapa cadangan kajian lanjutan dan rumusan kajian ini.

6.1 Ringkasan Kajian

Matlamat utama Sistem Taksiran Sendiri (STS) yang diperkenalkan oleh kerajaan adalah untuk melahirkan pembayar cukai yang bertanggungjawab, berpengetahuan dan memahami hal-hal perundangan pencukaian supaya mereka dapat mengira sendiri cukai

pendapatan. Kebergantungan kepada ejen cukai akan meningkatkan kos pematuhan kerana ejen cukai akan mengenakan caj untuk perkhidmatan pencukaian yang ditawarkan kepada pembayar cukai. Fenomena ini di Malaysia menunjukkan kebergantungan pembayar cukai yang menjalankan perniagaan terhadap penggunaan ejen cukai adalah amat signifikan. Mengapakah fenomena pembayar cukai terutama golongan peniaga di Malaysia sangat bergantung kepada ejen cukai untuk urusan pencukaian? Beberapa kajian berkenaan penggunaan ejen cukai telah dijalankan di luar Malaysia dan kebanyakannya mengkaji faktor-faktor bukan kemanusiaan seperti borang cukai yang kompleks, kadar cukai yang tinggi dan sebagainya. Kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor kemanusiaan, iaitu faktor-faktor yang mempengaruhi niat pembayar cukai iaitu peniaga milikan tunggal untuk menggunakan khidmat ejen cukai.

Teori gelagat terancang yang diperkenalkan oleh Ajzen (1991) digunakan untuk sebagai asas bagi mengetahui niat untuk menggunakan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal. Teori ini mempunyai asas yang sangat baik untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi niat seseorang dalam membuat sesuatu gelagat keputusan. Kajian ini menetapkan tiga objektif utama. Objektif pertama, kajian ini cuba menentukan tahap pengetahuan cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Objektif kedua adalah untuk menentukan pengaruh pengetahuan cukai, sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap dalam mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai. Objektif ketiga adalah untuk menentukan sama ada sikap memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara dalam hubung kait antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal.

Data bagi kajian ini dikutip melalui soal selidik daripada responden yang terdiri daripada peniaga milikan tunggal di seluruh negeri Malaysia. Sampel dipilih daripada 458,269 perniagaan tunggal bagi tahun 2013 dengan menggunakan teknik pensampelan kelompok pelbagai peringkat dan rawak mudah bersistematik. Sebanyak 1,500 soal selidik telah diposkan dan hanya 194 soal selidik dapat digunakan untuk tujuan analisis. Profil responden dibahagikan kepada dua kategori, iaitu jenis perniagaan dan kawasan di Malaysia.

Data telah dianalisis dalam lima peringkat. Pertama, peringkat penyaringan data dengan menyisihkan soal selidik yang tidak lengkap. Selepas mengenal pasti soal selidik yang lengkap dan boleh digunakan peringkat kedua analisis data dijalankan, iaitu dengan melakukan analisis kebolehpercayaan dan analisis faktor. Matlamat analisis kedua-dua analisis ini dijalankan adalah untuk mengenal pasti kebolehpercayaan dan kesahan setiap pemboleh ubah sebelum analisis regresi berganda dilaksanakan. Di peringkat ketiga, analisis deskriptif dilakukan untuk setiap pemboleh ubah dan skor mata untuk pemboleh ubah pengetahuan cukai yang digunakan untuk menjawab objektif pertama. Di peringkat keempat, sebelum ujian regresi berganda dijalankan empat ujian andaian, iaitu kelinearan (*linearity*), kenormalan (*normality*), homosedasiti (*homoscedasticity*) dan multikolineariti (*mulcolinearity*). Pada peringkat kelima, analisis regresi berganda dilaksanakan untuk melihat hubungan pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar untuk menjawab objektif kedua. Analisa regresi berganda juga digunakan untuk menjawab objektif ketiga, iaitu untuk melihat peranan pemboleh ubah perantara.

Secara keseluruhannya semua objektif kajian dapat dicapai. Untuk objektif pertama dapatan kajian dapat menentukan tahap pengetahuan cukai di kalangan peniaga milikan tunggal di Malaysia. Analisis skor mata untuk pemboleh ubah pengetahuan cukai mendapati peniaga milikan tunggal mempunyai pengetahuan cukai yang rendah.

Untuk objektif kedua dapatan kajian berjaya mengenal pasti pengaruh pengetahuan cukai, sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan kawalan gelagat dalaman dan luaran dalam menentukan niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Analisis regresi berganda mendapati sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap faktor dalaman, iaitu efikasi sendiri mempunyai hubungan yang signifikan dengan niat penggunaan ejen cukai.

Kajian ini mengkaji kesan pemboleh ubah perantara, iaitu sikap terhadap penggunaan ejen cukai terhadap hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sikap terhadap penggunaan ejen cukai memberi kesan yang positif dan signifikan terhadap hubungan pemboleh ubah pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Kesan perantara sikap terhadap hubungan antara pengetahuan cukai dan niat penggunaan ejen cukai adalah sepenuhnya. Ini menunjukkan bahawa pemboleh ubah sikap telah memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara dan telah menjawab objektif ketiga kajian ini. Akhir sekali, bahagian seterusnya membincangkan secara terperinci setiap keputusan kajian yang didapati.

6.2 Keputusan dan Objektif Kajian

Bahagian ini membincangkan keputusan mengikut objektif yang telah ditetapkan dalam kajian ini supaya gambaran sebenar dan terperinci dapat diberikan untuk setiap persoalan, objektif dan hipotesis yang disarankan.

6.2.1 Tahap Pengetahuan Cukai Di kalangan Peniaga Milikan Tunggal

Objektif pertama kajian ialah menentukan tahap pengetahuan cukai di kalangan T. Pemboleh ubah pengetahuan cukai diukur oleh sembilan konsep percukaian yang diwakili oleh 36 item dengan mengambil kira skor mata untuk setiap jawapan yang diberikan oleh responden. Pengetahuan percukaian berkaitan penguatkuasaan mempunyai skor yang tertinggi di kalangan peniaga milikan tunggal. Ini menunjukkan mereka amat peka terhadap hukuman terhadap ketidakpatuhan tentang keperluan percukaian. Pengetahuan cukai berkaitan taraf mastautin, pelepasan cukai dan pentadbiran cukai mempunyai skor mata 51%. Ini menunjukkan peniaga milikan tunggal mempunyai tahap pengetahuan cukai yang sederhana. Manakala peniaga milikan tunggal memiliki tahap pengetahuan cukai yang rendah iaitu kurang 50% dalam konsep berkaitan pendapatan, perbelanjaan, kerugian perniagaan, elaun modal dan rebat cukai. Secara keseluruhannya skor mata yang diperoleh oleh responden peniaga milikan tunggal dalam kajian hanyalah 48% sahaja untuk kesemua sembilan (9) konsep yang mengukur pengetahuan cukai. Analisis ini memberi gambaran jelas bahawa peniaga milikan tunggal mempunyai tahap pengetahuan cukai yang rendah yang mendorong mereka

menggunakan khidmat ejen cukai untuk menguruskan hal pencukaian mereka. Oleh itu, objektif pertama kajian telah dicapai iaitu mengenal pasti tahap pengetahuan di kalangan peniaga milikan tunggal sekali gus soalan pertama kajian juga telah terjawab.

6.2.2 Pengetahuan Cukai, Sikap, Norma Subjektif dan Kawalan Gelagat Ditanggap Mempengaruhi Niat Penggunaan Ejen Cukai

Objektif kedua kajian ialah menentukan sama ada pengetahuan cukai, sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga tunggal. Untuk mencapai objektif kedua kajian, analisis regresi berganda telah digunakan. Hasil daripada analisis ini mendapati bahawa sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan efikasi sendiri (kawalan gelagat ditanggap dalaman) mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai. Keputusan analisis regresi berganda memberikan nilai R^2 ada pada tahap 0.648. Nilai ini menunjukkan bahawa keempat-empat pemboleh ubah bebas di atas dapat menerangkan sebanyak 65% varians dalam pemboleh ubah bersandar, iaitu niat penggunaan ejen cukai. Keputusan ini memaklumkan bahawa objektif kedua kajian tercapai. Oleh yang demikian, soalan kedua kajian juga terjawab, iaitu pengaruh pemboleh bebas kajian ke atas pemboleh ubah bersandar kajian ini.

6.2.2.1 Pengetahuan Cukai

Pengetahuan dalam pencukaian dapat memberikan persepsi terhadap pencukaian oleh pembayar cukai. Teori gelagat terancang menekankan peranan niat dan pemboleh ubah

pengetahuan cukai diuji untuk melihat kesannya. Pemboleh ubah pengetahuan cukai dalam teori gelagat terancang boleh dianggap sebagai satu elemen dalam kawalan gelagat ditanggap. Trafimow at el. (2002) dalam kajian beliau telah menganggap pengetahuan cukai sebagai salah satu faktor dalaman dalam mempengaruhi niat gelagat. Charbaji dan Mikdashi (2003) mendapati seseorang yang berpengetahuan dalam e-kerajaan akan meningkat niat untuk menggunakan kemudahan ini. Brucks (1985) melaporkan bahawa pengetahuan tentang sesuatu produk memberi kesan kepada niat gelagat seseorang. Oleh itu, dalam kajian ini peniaga milikan tunggal yang mempunyai pengetahuan cukai yang rendah akan mempunyai niat untuk menggunakan ejen cukai untuk urusan pencukaian mereka.

Hasil keputusan kajian tidak menyokong saranan objektif kajian iaitu pengetahuan cukai mempengaruhi niat peniaga milikan tunggal untuk menggunakan ejen cukai. Pemboleh ubah pengetahuan cukai peniaga milikan tunggal tidak mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan ejen cukai secara signifikan. Objektif pertama kajian menunjukkan tahap pengetahuan cukai yang dimiliki oleh peniaga milikan tunggal adalah rendah dan ini menunjukkan bahawa faktor pengetahuan cukai tidak memberi kesan kepada niat peniaga milikan tunggal untuk menggunakan ejen cukai tetapi tidak secara signifikan. Hubungan antara pengetahuan cukai dan niat menggunakan ejen adalah negatif di mana pengetahuan cukai rendah akan meningkat niat untuk menggunakan ejen cukai berbayar. Hubungan negatif ini disokong tetapi tidak secara signifikan.

Data kajian ini tidak selari dengan kajian lalu di mana pemboleh ubah pengetahuan cukai boleh mempengaruhi niat gelagat seseorang secara positif dan signifikan (Zainol, 2008; Watrick, 1994; Nur Aziah, 2004; Eriksen dan Fallan, 1996). Keputusan ini menunjukkan bahawa pemboleh ubah pengetahuan cukai bukanlah satu faktor yang penting dalam menentukan niat peniaga milikan tunggal apabila hendak membuat keputusan untuk menggunakan ejen cukai berbayar untuk urusan cukai mereka. Faktor pengetahuan cukai tidak menyokong hipotesis yang diuji. Ini berkemungkinan faktor pengetahuan cukai ini berhubungan dengan niat secara tidak langsung di mana pemboleh ubah perantara berperanan dalam mempengaruhi niat gelagat. Tambahan pula peniaga milikan tunggal memiliki pengetahuan cukai yang rendah juga dapat menyumbang kepada kesan tidak signifikan pemboleh ubah ini ke atas niat.

6.2.2.2 Sikap Terhadap Penggunaan Ejen Cukai

Sikap ditakrif oleh Ajzen (1991) dalam teori gelagat terancang sebagai penilaian individu terhadap perlaksanaan sesuatu gelagat sama ada akan memberikan manfaat atau tidak. Kajian literatur yang lalu melaporkan bahawa pemboleh ubah sikap mempengaruhi niat gelagat secara langsung dan tidak langsung. Kajian ini mendapati pemboleh ubah sikap terhadap penggunaan ejen cukai telah memainkan peranan yang penting dalam menentukan niat peniaga milikan tunggal untuk menggunakan khidmat ejen cukai dalam urusan pencukaian mereka. Penemuan kajian ini adalah selaras atau konsisten dengan kajian-kajian terdahulu dalam bidang cukai (Bobek, 1997; Silver, 1995; Kaplan dan Reckers, 1985; Hanno dan Violette, 1996; Norsiah, 2004). Kajian oleh Bobek dan

Hatfield (2003) mendapati bahawa individu yang mempunyai sikap negatif tidak akan patuh dan tidak bersetuju dengan hukuman serta beranggapan penalti cukai suatu yang tidak sah. Penemuan kajian adalah selari dengan teori gelagat terancang yang menyatakan bahawa fungsi pemboleh ubah bebas sikap dalam mempengaruhi niat gelagat seseorang individu. Hasil kajian ini juga konsisten dengan hasil kajian dalam bidang bukan pencukaian (Elliot et al., 2003; Gretebeck et al., 2007; Kim et al., 2003; Mortwitz dan Fitzsimons, 2004; Shih & Fang, 2004; Spraks et al., 1997; Taylor dan Todd, 1995) yang mendapati sikap mempengaruhi secara signifikan dan positif ke atas niat gelagat seseorang.

Wujudnya berlaku hubungan yang signifikan antara sikap terhadap penggunaan ejen cukai dengan niat untuk menggunakan ejen cukai adalah mungkin berpunca dari pandangan yang positif di kalangan peniaga tunggal terhadap perkhidmatan firma ejen cukai dan keupayaan ejen cukai itu sendiri. Peniaga milikan tunggal berpendapat adalah baik dan bijak jika menggunakan ejen cukai dalam mengendalikan urusan pencukaian mereka. Peniaga milikan tunggal amat yakin, puas hati, berminat, berguna, bermanfaat, mudah dan cekap jika menggunakan ejen cukai dalam menguruskan hal pencukaian mereka. Peniaga milikan tunggal mempunyai penilaian yang baik jika menggunakan ejen cukai dan percaya kesan penggunaan ejen cukai adalah baik untuk perniagaan mereka. Kepercayaan terhadap jangkaan hasil atau akibat menggunakan khidmat ejen cukai adalah positif di kalangan peniaga milikan tunggal.

6.2.2.3 Norma Subjektif

Pembentukan sikap dan gelagat seseorang individu boleh dipengaruhi oleh kumpulan rujukan atau norma subjektif (Bush at al., 1999; Hanno & Violette, 1996; Moore at al., 2002; Moschis et al., 1978; Rich, 1997). Pembayar cukai pada amnya akan memfailkan borang cukai jika masyarakat di sekelilingnya juga berbuat demikian. Dalam kajian ini, pengaruh rakan niaga peniaga milikan tunggal digunakan sebagai norma subjektif dalam menentukan pengaruh ke atas niat untuk menentukan penggunaan khidmat ejen cukai. Pengaruh rakan telah digunakan oleh Ajzen at al. (2004), Bush et al. (1999), Hanno dan Violette (1996), Moore at al. (2002), Taylor dan Todd (1995) dan Vogel (1974) sebagai sebuah komponen dalam kajian pemboleh ubah norma subjektif.

Hasil kajian mendapati bahawa kumpulan rakan niaga telah memberikan kesan positif dan signifikan terhadap niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Keputusan ini adalah selari dengan teori gelagat terancang yang menyebut bahawa norma subjektif atau kumpulan rujukan adalah pemboleh ubah yang utama dalam mempengaruhi niat gelagat. Ini memberi maksud bahawa rakan niaga adalah merupakan kumpulan yang dirujuk oleh peniaga milikan tunggal apabila ingin membuat keputusan berkenaan penggunaan ejen cukai berbayar.

Kumpulan rujukan, ini iaitu rakan niaga memainkan peranan yang penting dalam mempengaruhi peniaga milikan tunggal melalui nasihat, galakan dan sokongan berkenaan kepentingan menggunakan ejen cukai dalam urusan pencukaian. Keputusan kajian

berkenaan kumpulan rujukan rakan niaga ini juga disokong dengan dapatan kajian-kajian yang lalu. Dalam konteks pencukaian Bobek dan Harfiled (2003), Hanno dan Violette (1996) dan Vogel (1974) mendapati elemen rakan-rakan memberi sumbangan secara signifikan dalam niat pematuhan cukai. Bush at al. (1999) mendapati pemboleh ubah sosial rakan adalah positif dalam mempengaruhi niat terhadap penggunaan iklan. Taylor dan Todd (1999) kumpulan rujukan rakan secara signifikan dan positif mempengaruhi niat gelagat dalam iklan. Ajzen at al. (2004) mendapati rakan dapat mempengaruhi niat untuk melakukan sumbangan biasiswa dalam keadaan hipotetikal (bukan sebenar). Moore et al. (2002) sikap dan gelagat remaja dalam pengetahuan seks dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh ejen-jen sosial seperti rakan-rakan mereka.

Peniaga milikan tunggal mempunyai rakan-rakan peniaga mereka yang menjadi sumber rujukan dan panduan dalam menjalankan perniagaan. Peniaga milikan tunggal sentiasa memerhatikan tindak tanduk dan gelagat rakan niaga mereka. Kejayaan rakan niaga merupakan sumber aspirasi, moderator dan motivasi peniaga lain dan ingin mencontohinya. Menggunakan ejen cukai melibatkan kos perniagaan dan peniaga milikan tunggal perlu berhati-hati apabila ingin menggunakan khidmat mereka. Jika penggunaan ejen cukai boleh menambah kecekapan perniagaan rakan-rakan niaga mereka, maka peniaga milikan tunggal memohon pandangan dan nasihat daripada rakan-rakan niaga mereka. Ini dilakukan supaya mereka tidak ketinggalan dalam sistem perniagaan dan dalam hal berkaitan ketidakpatuhan cukai di mana akan menyebabkan berlakunya hukuman cukai berbentuk penalti yang mengganggu aliran dana mereka.

Sehubungan dengan itu, dapat disimpulkan bahawa pengaruh norma subjektif dalam kajian ini, iaitu kumpulan kepercayaan rakan niaga mempengaruhi niat untuk menggunakan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal.

6.2.2.4 Kawalan Gelagat Ditanggap

Ajzen (1985) mendefinisikan kawalan gelagat ditanggap sebagai persepsi individu terhadap kekangan faktor dalaman dan luaran dalam pelaksanaan sesuatu gelagat. Trafimow at al. (2002) menyatakan bahawa walaupun niat seseorang adakah kuat tetapi mungkin gagal melaksanakan suatu gelagat tersebut disebabkan beberapa faktor kekangan. Ajzen (1991) dalam teori gelagat terancang menyatakan bahawa konsep kawalan gelagat ditanggap hanya mempunyai satu dimensi. Kajian oleh Trafimow et a. (2002), Kidwell dan Jewell (2003) dan Zainol (2008) telah menguraikan kawalan gelagat ditanggap kepada beberapa buah komponen yang spesifik dimensi supaya pemboleh ubah ini dapat diterangkan dengan jelas. Berdasarkan kepada penguraian kawalan gelagat ditanggap oleh beberapa kajian lalu, maka untuk kajian ini pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap dibahagikan kepada dua elemen. Pertama faktor dalaman, iaitu efikasi sendiri dan kedua faktor luaran, iaitu undang-undang percukaian.

6.2.2.4.1 Efikasi Kendiri

Bandura (1986) menyatakan bahawa efikasi sendiri ialah kepercayaan terhadap keyakinan diri untuk mencapai matlamat tertentu dan merupakan faktor penting dalam

melihat perubahan gelagat seseorang individu. Individu yang mempunyai efikasi sendiri yang kuat mempunyai motivasi yang tinggi untuk melakukan gelagat tersebut. Ajzen dan Fishbien (1980) dan Ajzen (1985) dalam teori gelagat terancang menyatakan efikasi sendiri mempengaruhi niat seseorang untuk melakukan sesuatu gelagat.

Hasil kajian mendapati bahawa efikasi sendiri telah memberikan kesan signifikan terhadap niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Keputusan ini adalah selari dengan teori gelagat terancang yang menyebut bahawa kawalan gelagat ditanggap iaitu efikasi sendiri adalah pemboleh ubah yang utama yang mempengaruhi niat gelagat secara signifikan. Ini memberi maksud bahawa pembayar cukai yang kurang berkeyakinan ke atas keupayaan mereka menggunakan perkhidmatan ejen cukai.

Keputusan kajian ini bahawa pemboleh ubah efikasi sendiri yang memberi sumbangan signifikan ke atas niat untuk menggunakan perkhidmatan ejen cukai adalah sama dengan dapatan yang diperoleh kajian yang dilakukan oleh Terry dan O'Leary (1995), Artimage dan Conner (1999a), Giles dan Rea (1999) dan Taylor dan Todd (1995). Hung, Tang, Chang dan De Ke (2009) mendapati efikasi sendiri memberi kesan yang signifikan dalam niat untuk menggunakan perkhidmatan e-kerajaan.

Pembayar cukai yang berpengetahuan cukai yang tinggi berkeyakinan untuk mengira dan menguruskan hal pencukaian dan tidak bergantung kepada ejen cukai berbayar. Manakala pembayar cukai yang kurang berpengetahuan pencukaian tidak berkeyakinan akan bergantung tinggi kepada ejen cukai berbayar. Keputusan kajian menunjukkan hubungan yang signifikan antara efikasi sendiri dengan niat untuk menggunakan ejen cukai. Ini

merupakan peluang untuk pihak LHDN untuk meningkatkan keyakinan kepada peniaga milikan tunggal agar dapat melakukan sendiri urusan cukai. Jika keyakinan peniaga milikan tunggal dapat ditingkatkan dan mengikut dapatan kajian niat untuk melakukan sendiri urusan cukai dapat dijayakan. Keyakinan ini dapat ditingkatkan dengan memastikan peniaga milikan tunggal berpengetahuan dalam ilmu pencukaian melalui bahan pencukaian dan seminar.

6.2.2.4.2 Undang-undang Percukaian

Kerajaan melalui undang-undang percukaian iaitu Akta Cukai Pendapatan 1967 (Akta 53) menguatkuasakan peraturan pencukaian yang perlu dipatuhi oleh pembayar cukai. Teori gelagat terancang oleh Ajzen (1991) menyatakan bahawa faktor-faktor kawalan luar seperti undang-undang percukaian perlu dikait dengan niat gelagat seseorang. Devos (2007) menyatakan bahawa undang-undang percukaian memberikan teguran apakah kesan dan akibat jika pembayar cukai tidak menjalankan keperluan undang-undang. Pembayar cukai yang mempunyai kefahaman yang baik terhadap undang-undang percukaian terutama bahagian yang melibatkan hukuman akan memastikan mereka mematuhi keperluan pencukaian dan untuk itu mereka akan mengira sendiri atau menggunakan ejen cukai berbayar.

Hasil kajian tidak menyokong bahawa kefahaman undang-undang percukaian oleh pembayar memberi kesan ke atas niat untuk menggunakan ejen cukai berbayar. Perkara ini berlaku berkemungkinan peniaga milikan tunggal berpandangan bahawa undang-

undang percukaian adalah suatu yang penting dan mereka sudah lama membuat keputusan menggunakan ejen cukai untuk menguruskan hal-hal percukaian perniagaan mereka.

Walaupun keputusan kajian ini menunjukkan tiada hubungan yang signifikan antara undang-undang percukaian dengan niat untuk menggunakan ejen cukai namun ia mencapai saranan dalam teori pencegahan oleh Allingham dan Sandmo (1972) bahawa hukuman yang berat dapat meningkat pematuhan percukaian oleh pembayar cukai. Nilai skor purata bagi pemboleh ubah undang-undang yang dikaji ialah 3.44 daripada 4.00. Nilai skor yang tinggi menunjukkan pembayar cukai amat mengetahui tanggungjawab dan kepatuhan percukaian dan faktor undang-undang ini tidak mempengaruhi dalam membuat keputusan atau niat untuk menggunakan ejen cukai.

6.2.3 Sikap Sebagai Pemboleh Ubah Perantara Antara Pengetahuan Cukai Dengan Niat

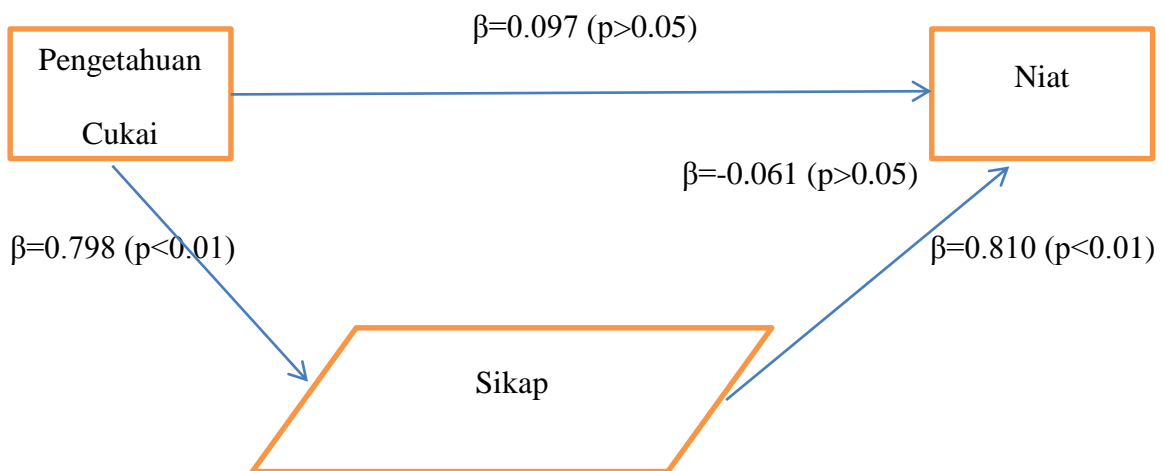
Objektif ketiga adalah untuk menentukan sama ada sikap memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara dalam hubung kait antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Objektif ketiga adalah untuk menilai peranan pemboleh ubah perantara iaitu sikap terhadap penggunaan ejen cukai terhadap hubungan antara pemboleh ubah bebas iaitu pengetahuan cukai dengan niat untuk menggunakan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Hasil analisis regresi yang diperoleh menunjukkan pemboleh ubah sikap memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara dengan kesan perantara yang sepenuhnya.

Kajian lepas sukar ditemui untuk menyokong pemboleh ubah sikap sebagai perantara antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai. Namun, pemboleh ubah sikap telah digunakan sebagai pemboleh ubah perantara dalam teori gelagat terancang oleh beberapa orang penyelidik dahulu. Shaliheen (2011) menggunakan sikap sebagai perantara antara norma subjektif dengan niat pematuhan cukai jualan. Zainol, Kamil dan Faridahwati (2009) menggunakan sikap sebagai perantara antara norma subjektif dengan niat pematuhan zakat. Kim, Ham, Yang dan Choi (2013) mendapati sikap sebagai perantara yang penuh dalam hubungan antara norma subjektif dengan niat untuk membaca menu dalam restoran. Maes, Leroy dan Sels (2014) juga mendapati sikap telah memainkan peranan sebagai pemboleh ubah perantara antara jantina dengan niat untuk terlibat dalam keusahawanan oleh pelajar sarjana di Belgium. McCaffery, Wardle dan Waller (2003) melaporkan bahawa sikap hanya memainkan sebagai perantara separuh dalam hubungan antara pengetahuan dengan niat untuk menjalani ujian saringan kanser.

Keputusan ini menunjukkan bahawa peniaga milikan tunggal mungkin akan mengubah penilaian atau sikap mereka terhadap niat untuk menggunakan ejen cukai berdasar tahap pengetahuan cukai yang dimiliki. Tahap pengetahuan cukai yang dimiliki oleh peniaga milikan tunggal telah menolak pandangan asal terhadap niat untuk menggunakan ejen cukai tetapi berubahnya apabila bila dimasukkan pemboleh ubah sikap peniaga milikan tunggal terhadap ejen cukai. Ini berlaku kerana sikap peniaga milikan tunggal, iaitu kepercayaan atau berpendapat adalah bermanfaat, berguna, mudah dan baik jika menggunakan ejen cukai dengan tahap pengetahuan pencukaian yang dimiliki. Peniaga

milikan tunggal berpandangan bahawa ejen cukai dapat memberikan pelbagai kebaikan kepada peniaga milikan tunggal ditambah dengan tahap pengetahuan pencukaian yang dimiliki oleh mereka adalah rendah.

Rajah 6.1 menunjukkan model peranan perantara, iaitu sikap terhadap penggunaan ejen cukai terhadap hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat untuk menggunakan ejen cukai. Model ini menunjukkan pengetahuan cukai berhubung dengan niat penggunaan ejen cukai melalui secara sikap dengan sepenuhnya. Dengan keputusan objektif ketiga tercapai dan secara langsung persoalan ketiga juga terjawab.



Rajah 6.1
Model Peranan Pemboleh Ubah Perantara (Sikap) atas Pemboleh Ubah Bebas (Pengetahuan Cukai) Terhadap Niat Penggunaan Ejen

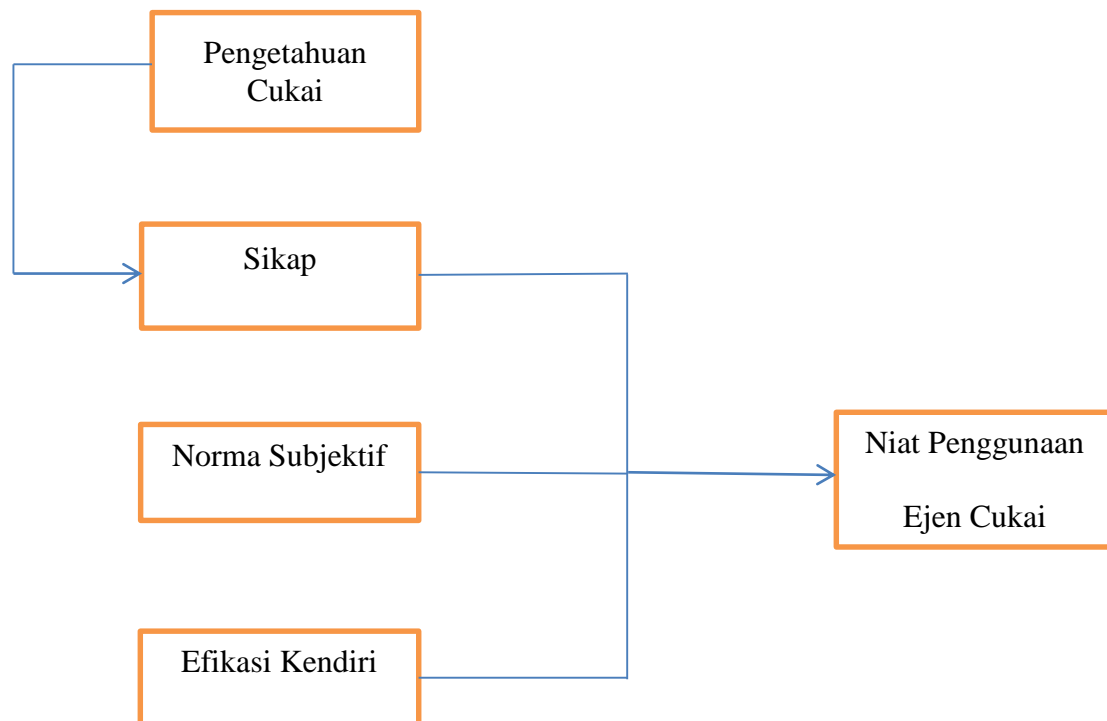
6.3 Model Niat Penggunaan Ejen Cukai

Kajian-kajian yang dilakukan oleh Bobek (1997), Bobek dan Hatfield (2003), Bobek et al. (2005), dan Hanno dan Violette (1996) dalam bidang pencukaaian menggunakan teori gelagat terancang telah memperoleh nilai R^2 antara 30% hingga 50%. Dalam bidang bukan percukaaian, iaitu alam sekitar, elektronik, pemasaran dan perdagangan elektronik oleh Pavlou dan Chai (2002), Cook dan Fairweather (2007), dan Cordano dan Frieze (2000) yang menggunakan teori gelagat terancang memperoleh nilai R^2 antara 20% hingga 64%.

Kajian ini yang menggunakan teori gelagat terancang untuk bidang penggunaan ejen cukai telah menghasilkan nilai R^2 pada 64.8%. Nilai R^2 pada 64.8% memberi tafsiran bahawa model niat gelagat penggunaan ejen cukai telah memenuhi tahap kebugusan padanan model yang baik.

Rajah 6.2 menggambarkan model baru niat penggunaan ejen cukai yang terhasil daripada kajian ini. Model asal yang dicadangkan dalam rangka kerja (rujuk bab 4, Rajah 4.1) merupakan model yang belum diuji antara lima pemboleh ubah bebas dengan satu pemboleh ubah bersandar serta kesan pemboleh ubah perantara. Apabila model yang dicadangkan diuji dengan data kajian didapati semua konstruk kecuali pengetahuan cukai dan undang-undang pencukaaian mempengaruhi niat dengan signifikan. Konstruk kawalan gelagat yang ditanggap yang diukur dengan dua dimensi, iaitu faktor dalaman (efikasi sendiri) dan faktor luaran (undang-undang percukaaian), didapati hanya dimensi faktor

dalamannya, iaitu efikasi sendiri sahaja mempengaruhi niat secara signifikan manakala dimensi faktor luaran iaitu undang-undang percukaian tidak mempengaruhi niat dengan signifikan. Berdasarkan keputusan ujian yang dilakukan ke atas model yang dicadangkan maka sebuah model baru dihasilkan seperti dalam Rajah 6.2. Model baru ini (Rajah 6.2) memaparkan konstruk-construct yang mempengaruhi niat secara signifikan. Construct sikap, norma subjektif dan efikasi sendiri mempengaruhi secara langsung niat dengan signifikan. Construct pengetahuan cukai mempengaruhi niat dengan signifikan melalui construct perantara iaitu sikap (kesan perantara yang penuh). Oleh sebab kajian ini usaha pertama dalam bidang percukaian yang berkaitan dengan penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal maka hasil kajian ini memberi sumbangan kepada ilmu atau pengetahuan mengenai niat penggunaan ejen cukai melalui penggunaan teori gelagat terancang.



Rajah 6.2
Model Niat Penggunaan Ejen Cukai

6.4 Implikasi kepada Teori

Sorotan literatur berkenaan penggunaan teori gelagat terancang dalam pelbagai bidang sama ada persekitaran berregulasi (*regulated environment*) seperti pencukaian dan persekitaran tidak berregulasi (*non-regulated environment*) seperti pemasaran telah dibincangkan dalam Bab 3. Kajian yang menggunakan teori gelagat terancang telah dilakukan dalam bidang percukaian terutama kepatuhan pencukaian tetapi terhad dalam bidang penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. Lompang ini memberi satu kelebihan untuk kajian membangunkan sebuah model niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal dengan menggunakan atau bersandarkan kepada teori gelagat terancang.

Berdasarkan kepada dapatan kajian ini teori gelagat terancang dapat digunakan dalam pelbagai bidang termasuk pencukaian. Pemboleh ubah-pemboleh ubah bebas yang digunakan dalam kajian, iaitu pengetahuan cukai, sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap (efikasi sendiri dan persepsi undang-undang percukaian) telah memberikan nilai R^2 sebanyak 0.648. Ini membawa maksud bahawa pemboleh ubah-pemboleh ubah bebas yang diaplikasikan dapat menjelaskan sebanyak 65% varians dalam pemboleh ubah bersandar, iaitu niat untuk menggunakan ejen cukai. Keputusan ini menjelaskan bahawa model niat penggunaan ejen cukai yang dibangunkan adalah bersesuaian dan boleh diterima.

Pemboleh ubah kawalan gelagat ditanggap dalam teori gelagat terancang terdiri daripada faktor dalaman dan faktor luaran. Pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang individu telah diuji oleh beberapa orang penyelidik sebagai satu komponen dalam kawalan gelagat ditanggap. Dalam kajian pengetahuan cukai telah dianggap satu pemboleh ubah bebas yang baru dan terasing dan bukan sebagai kawalan gelagat ditanggap. Pemboleh ubah bebas pengetahuan cukai dimasukkan bersama dengan lain-lain pemboleh ubah bebas yang lain seperti sikap, norma subjektif dan kawalan gelagat dalam teori gelagat terancang. Kajian ini menguji sama ada terdapat hubungan terus antara pengetahuan cukai yang dimiliki dengan niat untuk menggunakan ejen cukai. Penambahan pemboleh ubah baru dalam teori gelagat terancang telah dilakukan oleh beberapa orang penyelidik seperti Bobek dan Hatfield (2003), Chang (1998), Trafimow et al. (2002) dan Trivedi et al (2005). Ajzen (1991) membenarkan penambahan pemboleh ubah baru jika ia dapat menunjukkan varians yang signifikan terhadap niat gelagat atau gelagat. Penambahan pengetahuan cukai sebagai pemboleh ubah bebas yang baru dan bukan dalam komponen kawalan gelagat ditanggap merupakan satu sumbangan kepada teori gelagat dalam mengkaji niat penggunaan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal. Hubungan langsung iaitu pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai dan hubungan secara tidak langsung iaitu pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai melalui sikap peniaga milikan tunggal terhadap penggunaan ejen cukai adalah juga merupakan sumbangan kepada teori gelagat terancang. Hubungan secara tidak langsung iaitu sikap sebagai pemboleh ubah perantara juga merupakan sumbangan dalam memantapkan teori gelagat terancang ini.

Teori gelagat terancang yang asal pemboleh ubah utama iaitu sikap, norma subjektif dan kawalan gelagat ditanggap dicadangkan berhubung secara langsung dengan niat gelagat. Kajian ini mendapati bahawa tiada hubungan secara langsung antara pengetahuan cukai dengan niat tetapi pemboleh ubah baru pengetahuan cukai ini mempunyai hubungan secara tidak langsung dengan niat untuk menggunakan ejen cukai melalui sikap terhadap penggunaan ejen cukai. Hubungan secara tidak langsung kurang diuji dan sukar ditemui dalam bidang pencukaian. Berdasarkan kepada hasil kajian ini pemboleh ubah pengetahuan cukai boleh mempengaruhi niat penggunaan cukai secara tidak langsung melalui sikap yang bertindak sebagai pemboleh perantara sepenuhnya dalam hubungan ini.

Keputusan kajian ini juga menunjukkan bahawa teori gelagat terancang bukan satu teori yang bersifat berpiawai tetapi umum. Teori gelagat terancang sangat kukuh dan dapat diaplikasikan dalam persekitaran cukai langsung. Teori ini merupakan teori yang terbaik untuk menjelaskan niat gelagat seseorang individu. Teori ini dapat meramal niat seseorang dengan baik. Pemboleh ubah baru yang dimasukkan dalam teori ini juga didapati memberi kesan secara tidak langsung melalui pemboleh ubah perantara. Malah penambahan pemboleh ubah baru memperkukuhkan lagi model teori gelagat terancang. Para penyelidik boleh menggunakan model baru yang dihasilkan berasaskan kepada teori gelagat terancang untuk melihat dan memahami niat gelagat dalam bidang pencukaian di Malaysia.

6.5 Implikasi Untuk Pembuat Dasar

Pelbagai faktor yang ketidaktentuan berlaku apabila peniaga milikan tunggal hendak membuat keputusan untuk menggunakan ejen cukai untuk menguruskan hal pencukaian mereka. Disebabkan tiada kajian yang secara bersistematik untuk mengetahui punca-punca atau faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan maka didapati pergantungan kepada perkhidmatan ejen cukai berbayar adalah tinggi di kalangan peniaga milikan tunggal. Oleh itu, faktor yang mempengaruhi peniaga milikan tunggal dalam menggunakan ejen cukai berbayar perlu diteroka dalam mengenal pasti usaha punca kebergantungannya yang meningkatkan kos pematuhan cukai dan kos operasi perniagaan.

Niat untuk menggunakan ejen cukai oleh peniaga milikan tunggal perlu diberi perhatian dan diketahui oleh pihak LHDN supaya sistem pencukaian negara dapat dibuat penambahbaikan. Dengan adanya kajian ini, LHDN dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat peniaga milikan tunggal dalam membuat keputusan penggunaan ejen cukai berbayar. Faktor-faktor yang dikenal pasti dalam mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai ialah sikap terhadap penggunaan ejen cukai, norma subjektif, efikasi sendiri dan pengetahuan cukai melalui sikap. Berdasarkan kepada dapatan kajian, beberapa cadangan dibincangkan dalam bahagian seterusnya.

6.5.1 Sikap Terhadap Penggunaan Ejen Cukai

Dalam kajian ini sikap peniaga milikan tunggal memberi kesan yang signifikan terhadap niat penggunaan ejen cukai. Peniaga milikan tunggal mempunyai pandangan atau sikap yang baik terhadap ejen cukai. Dapatan ini boleh membantu LHDN menggunakan langkah-langkah yang boleh dilakukan oleh peniaga milikan tunggal dalam membentuk sikap yang positif agar mereka sendiri dapat menguruskan hal pencukaian dan tidak perlu bergantung kepada ejen cukai berbayar. Antara langkah-langkah yang boleh diusahakan oleh LHDN adalah dengan memberikan maklumat berkenaan kepentingan menguruskan hal-hal pencukaian secara sendiri tanpa bantuan ejen cukai. Peniaga milikan tunggal perlu mengetahui berkenaan cukai negara supaya tidak berpandangan negatif terhadap sistem pencukaian negara. Hal-hal berkenaan pencukaian perlu diketahui oleh peniaga milikan tunggal dan bukan menyerahkan bulat-bulat kepada ejen cukai berbayar. LHDN boleh menjelaskan justifikasi atau kebaikan menguruskan hal-hal pencukaian dari segi kos dan kemajuan sistem pencukaian negara. LHDN boleh berdialog, berceramah dan membuat lawatan ke premis peniaga milikan tunggal supaya dapat membina keyakinan atau sikap yang positif supaya urusan cukai boleh dilakukan tanpa pergantungan kepada ejen cukai berbayar. Media massa dan media elektronik seperti akhbar, televisyen, radio, Internet, laman sesawang LHDN dan berbagai lagi boleh digunakan untuk menjayakan langkah-langkah untuk memberikan sikap baru kepada peniaga milikan tunggal terhadap pergantungan kepada ejen cukai berbayar. Aktiviti audit luar yang dijalankan oleh pihak LHDN perlu memasukkan elemen-elemen berkenaan kepentingan taksiran pencukaian yang perlu dibuat sendiri oleh peniaga milikan tunggal.

6.5.2 Norma Subjektif

Kumpulan rujuk norma subjektif yang dikaji dalam kajian ialah rakan niaga peniaga milikan tunggal yang didapati berhubung secara signifikan dalam menentukan niat membuat keputusan menggunakan ejen cukai. Rakan niaga milikan tunggal sangat mempengaruhi peniaga apabila hendak menggunakan ejen cukai untuk menguruskan hal pencukaian. Kajian ini dapat membantu LHDN mengenal pasti pihak ketiga iaitu rakan niaga yang mempengaruhi milikan tunggal apabila timbul niat untuk menggunakan ejen cukai. LHDN boleh melakukan strategi yang sama yang dilakukan untuk mengubah sikap milikan tunggal untuk berusaha menguruskan sendiri tugas cukai kepada rakan niaga yang juga terlibat dalam perniagaan. Rakan niaga juga perlu didedahkan kepada kepentingan menguruskan sendiri hal-hal pencukaian mereka. Kelemahan bergantung kepada ejen cukai berbayar perlu diterangkan kepada rakan niaga supaya pandangan mereka dapat membantu milikan tunggal dalam niat untuk menggunakan ejen cukai berbayar. LHDN boleh berdialog, berceramah dan mengadakan lawatan ke premis perniagaan rakan niaga bagi menerangkan kepentingan menguruskan hal pencukaian agar sistem pencukaian negara dapat dimajukan dan pembaharuan dalam pencukaian diterima. Penyebaran maklumat kepentingan menguruskan sendiri hal pencukaian dapat dilakukan melalui ceramah, seminar, iklan dan sebagainya. Media massa dan elektronik seperti radio, televisyen, Internet, laman sesawang dan sebagainya dapat digunakan untuk menjayakan strategi LHDN ini. Diharapkan rakan niaga yang mendapat maklumat ini daripada usaha strategi atau langkah LHDN dapat menyedarkan milikan tunggal agar

nasihat dan pandangan mereka dapat mengubah sikap milikan tunggal dalam pergantungan kepada ejen cukai berbayar.

6.5.3 Efikasi Kendiri

Efikasi kendiri atau keyakinan ke atas diri milikan tunggal telah berhubung kait secara signifikan dengan niat untuk menggunakan ejen cukai berbayar. Hubungan adalah secara negatif, iaitu apabila efikasi kendiri rendah maka niat untuk menggunakan ejen cukai berbayar adalah tinggi. Dapatan daripada kajian ini membantu LHDN mengenal pasti bahawa efikasi kendiri milikan tunggal adalah salah satu daripada faktor terpenting apabila timbul niat untuk menggunakan ejen cukai. Kelemahan yang ada pada milikan tunggal adalah berpunca daripada penggunaan ejen cukai yang tinggi di kalangan milikan tunggal. LHDN boleh mengusahakan beberapa langkah atau strategi untuk meningkatkan efikasi kendiri atau keyakinan diri peniaga dalam usaha mengurangkan pergantungan kepada ejen cukai. LHDN boleh memberikan bimbingan secara terus kepada milikan tunggal dengan mengadakan bengkel di mana peniaga sendiri secara *hands on* diberikan latihan dan tunjukajar dari LHDN untuk meningkatkan keyakinan mereka. LHDN boleh berdialog, berceramah dan melakukan lawatan ke atas premis milikan tunggal untuk menjelaskan kepentingan menguruskan hal-hal pencukaaian mereka sendiri daripada menyerahkan bulat-bulat kepada ejen cukai. LHDN boleh mengadakan ceramah, seminar atau latihan untuk meningkatkan tahap keyakinan mereka. Media massa dan elektronik seperti akhbar, televisyen, Internet, laman sesawang dan sebagainya dapat digunakan untuk menjayakan strategi LHDN ini. Pendedahan maklumat dan latihan kepada milikan

tunggal dapat memberi keyakinan dan kesedaran kepada milikan tunggal kebaikan yang bakal diperoleh apabila menguruskan sendiri hal-hal berkaitan obligasi pencukaian.

6.5.4 Pengetahuan Cukai

Pengetahuan cukai mempengaruhi sikap milikan tunggal terhadap niat untuk menggunakan ejen cukai berbayar secara sepenuhnya. Pengetahuan cukai yang rendah yang dimiliki oleh milikan tunggal tidak banyak mempengaruhi niat untuk menggunakan ejen cukai tetapi apabila peniaga memiliki pengetahuan cukai yang rendah mempunyai sikap yang positif terhadap keupayaan ejen cukai, maka niat untuk menggunakan mereka adalah sangat tinggi atau hubungan yang signifikan. Dengan maklumat ini LHDN dapat mengetahui punca atau faktor pengetahuan cukai yang rendah dapat mempengaruhi sikap peniaga dalam menggunakan ejen cukai berbayar. Bimbingan secara insentif boleh diberikan oleh LHDN dengan mengadakan bengkel di mana milikan tunggal secara *hands on* diberikan latihan dengan mempraktikkan ilmu pengetahuan cukai. Untuk meningkatkan pengetahuan cukai dikalangan milikan tunggal latihan dalam bentuk bengkel, ceramah, seminar dan sebagainya boleh diadakan untuk meningkatkan pengetahuan cukai mereka boleh diusahakan oleh LHDN. Latihan pengetahuan cukai dalam bentuk pengiraan cukai dan pentadbiran cukai boleh disalurkan kepada milikan tunggal dan boleh diadakan secara intensif atau berkala oleh LHDN. Maklumat pencukaian dalam bentuk bercetak boleh disebarkan kepada milikan tunggal untuk memahami konsep dan prinsip pencukaian. Bahan-bahan pencukaian harus mudah difahami oleh milikan tunggal. Laman sesawang LHDN yang penuh dengan maklumat pencukaian boleh

memperuntukkan satu bahagian khusus untuk milikan tunggal. Tahap pengetahuan cukai yang baik jika dimiliki oleh milikan tunggal meningkatkan keyakinan dan mengurangkan pergantungan kepada ejen cukai berbayar. Sikap milikan tunggal terhadap niat untuk menggunakan ejen cukai boleh diubah apabila tahap pengetahuan cukai milikan tunggal ditingkatkan. Usaha LHDN dapat dikembangkan dalam bentuk dialog atau pertemuan dengan milikan tunggal dalam menyedarkan kepentingan menguruskan hal pencukaian secara sendiri dan dapat dilakukan jika milikan tunggal berpengetahuan dalam hal pencukaian. Untuk memastikan peniaga hadir ke sesi dialog beberapa insentif boleh diberikan sebagai galakan seperti bahan-bahan percukaian diberikan secara percuma dan jika tidak berkesan langkah secara agresif dijalankan dengan mewajibkan kehadiran mereka.

6.5.5 Sikap Sebagai Perantara Antara Pengetahuan Cukai dan Niat Penggunaan Ejen Cukai

Dapat kajian menunjukkan pemboleh ubah sikap memainkan peranan perantara antara pengetahuan cukai dengan niat penggunaan agen cukai. Kesan tidak langsung ini menunjukkan walaupun tahap pengetahuan tidak mempengaruhi secara langsung dengan niat penggunaan ejen cukai namun apabila elemen sikap dijadikan perantara maka memberi kesan kepada niat milikan tunggal dalam membuat keputusan untuk menggunakan khidmat ejen cukai dalam menguruskan hal pencukaian mereka. Oleh itu berdasarkan kepada dapatan kajian menunjukkan pemboleh perantara iaitu sikap mempunyai atau mempengaruhi hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat. Ini bermaksud walaupun milikan tunggal memiliki tahap pengetahuan cukai yang rendah

seperti dalam kajian ini tetapi dengan sikap positif milikan tunggal akan menyebabkan timbul niat untuk menggunakan ejen cukai. Perbincangan dalam seksyen 6.5.1 di atas telah menyarankan langkah-langkah yang boleh dilaksanakan oleh pihak LHDN untuk mengubah sikap milikan tunggal dalam menguruskan sendiri hal-hal pencukaian tanpa pergantungan kepada ejen cukai. Begitu juga saranan telah dikemukakan dalam seksyen 6.5.4 berkenaan bagaimana tahap pengetahuan cukai boleh ditingkatkan di kalangan milikan tunggal.

6.6 Cadangan Kajian Lanjutan

Beberapa persoalan berkenaan penggunaan ejen cukai di kalangan milikan tunggal dapat dijawab dalam kajian ini. Walau bagaimanapun, masih ada kajian perlu dibuat berkaitan dengan bidang ini. Antara kajian lanjutan yang dicadangkan adalah seperti berikut:

1. Kajian ini menggunakan sikap sebagai perantara untuk pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai. Kajian ini boleh dilanjutkan dengan melihat sama ada norma subjektif atau kawalan gelagat ditanggap sebagai perantara antara hubungan pengetahuan cukai dengan niat gelagat.
2. Kajian ini menggunakan sikap sebagai perantara untuk pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai. Pemboleh ubah perantara ini boleh dilanjutkan kepada pemboleh ubah lain iaitu sikap sebagai perantara antara hubungan sama ada norma subjektif atau kawalan gelagat ditanggap dengan niat.

3. Kajian lanjut perlu dilakukan sehingga ke peringkat gelagat sebenar seperti saranan dalam teori gelagat terancang. Ini dapat membantu mengenal pasti kesan pemboleh ubah bebas ke atas gelagat sebenar milikan tunggal.
4. Model kajian ini yang menguji dalam persekitaran cukai langsung boleh dilanjutkan dalam persekitaran cukai tidak langsung.
5. Kajian yang sama boleh dilakukan kepada milikan tunggal berdasarkan atau berfokus kepada industri yang diceburi seperti restoran, tekstil, peruncitan, komputer, perdagangan, pembinaan, buku, alat tulis dan sebagainya. Ini penting bagi menentukan pemboleh ubah bebas yang mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai oleh milikan tunggal berasaskan kepada industri yang diceburinya dan LHDN dapat mengatur strategi atau langkah-langkah apabila dapat dikenal pasti industri-industri yang menggunakan ejen cukai berbayar yang perlu diberikan perhatian.
6. Kajian berkenaan tahap pengetahuan cukai yang dimiliki oleh milikan tunggal boleh dikhususkan mengikut industri perniagaan yang diceburi. Analisa terperinci mengikut industri boleh membantu mengenal pasti tahap pengetahuan milikan tunggal yang miliki. Ini boleh membantu LHDN menentukan industri yang perlu diberikan tumpuan.
7. Kajian ini boleh dilanjutkan kepada individu dalam sektor perniagaan yang lebih besar seperti perkongsian, syarikat sendirian berhad dan syarikat berhad.

8. Kajian ini telah menggunakan sikap sebagai perantara untuk pengetahuan cukai dengan niat penggunaan ejen cukai. Pemboleh ubah perantara ini boleh dilanjutkan kepada milikan tunggal mengikut industri untuk mengenal pasti industri yang memerlukan perhatian oleh pihak berkuasa pencukaian.

6.7 Rumusan

Kajian mendapati bahawa tahap pergantungan milikan tunggal terhadap perkhidmatan ejen cukai dalam menguruskan hal-hal pencukaian masih berada di tahap signifikan iaitu 60%. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat milikan tunggal dengan menggunakan teori gelagat terancang. Kajian ini telah memenuhi ketiga-tiga objektif kajian, iaitu pertama tahap pengetahuan di kalangan peniaga masih rendah, kedua pemboleh ubah sikap, norma subjektif dan efikasi sendiri memberikan pengaruh yang signifikan kepada niat penggunaan ejen cukai dan ketiga sikap telah memainkan peranan perantara yang sepenuhnya dalam hubungan antara pengetahuan cukai dengan niat. Teori gelagat terancang didapati adalah sesuai untuk digunakan dalam kajian ini. Keterangan yang terperinci tentang kesesuaian teori gelagat terancang dalam kajian telah dibincangkan dalam bab ini. Hasil daripada kajian sebuah model, iaitu model niat penggunaan ejen cukai telah dibangunkan di mana pemboleh ubah bebas, iaitu sikap, norma subjektif dan efikasi sendiri mempengaruhi pemboleh ubah bersandar niat secara langsung manakala sikap memainkan peranan sebagai perantara antara pengetahuan cukai dengan niat. Implikasi terhadap teori gelagat terancang adalah di mana teori ini telah dibuktikan sebagai satu teori yang kukuh dalam

meramal niat gelagat dan dapat diaplikasikan dalam persekitaran cukai serta penambahan pemboleh ubah baru dalam model kajian iaitu pengetahuan cukai telah memberikan kesan kepada niat. Perbincangan berkenaan implikasi terhadap pembuat dasar, iaitu beberapa langkah yang dilakukan oleh LHDN dalam usaha mengurangkan pergantungan kepada ejen cukai dengan mengubah sikap milikan tunggal, pandangan rakan niaga (norma subjektif) dan meningkatkan efikasi sendiri. Antara cadangan langkah-langkah yang boleh dijalankan adalah seperti bimbingan, latihan, bengkel, seminar, media massa, media elektronik, laman sesawang LHDN dan dialog. Akhirnya cadangan untuk kajian lanjutan juga diberikan agar kajian ini dapat dikembangkan dengan melihat pada beberapa sudut, pandangan, persepsi atau dimensi yang berlainan.

RUJUKAN

- Abdul-Jabbar, H., & Pope, J. (2008). The Effect of self-assessment system on the tax compliance cost of SME in Malaysia. *Australian Tax Forum*, 23, 289-307.
- Adam, A.A., & Shauki, R.E. (2014). Socially responsible investment in Malaysia: behavioural framework in evaluating investors' decision making process. *Journal of Cleaner Production*, 80 (Oct), 224-240.
- Ali, M., Fjeldstad, H.O., & Sjursen, H.I. (2014). To pay or not to pay? Citizens' Attitudes Toward Taxation in Kenya, Tanzania, Uganda and South Africa. *World Development*, 64, 828-842. <http://doi:10.1016/j.worlddev.2014.07.006>.
- Allahverdipour, H., Jalilian, F., & Shaghghi, A. (2012). Vulnerability and the Intention to Anabolic Steroids Use Among Iranian Gym Users: An Application of the Theory of Planned Behavior. *Journal of Substance and Use*, 47(3), 309-317.
- Ajzen, I. (1985). From Intention to actions: A theory of planned behavior. In J.Kuhl & J.Beckmann (Eds.). *Action-control: From cognition to behavior* , 11-39.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process* , 50(2), 179-211.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology* , 32, 1-20.
- Ajzen, I., & Driver, B. L. (1992). Application of Theory of Planned Behavior to Leisure Choice. *Journal of Leisure Research* , 24 (3), 207-224.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitude and predicting social behavior*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986). Prediction of goal directed behavior: attitudes, intention and perceived behavioural control. *Journal of Experimental Social Psychology* , 22, 453-474.
- Ajzen, I., Brown, T. C., & Carvajal, F. (2004). Explaining the Discrepancy Between Intentions and actions: The Case of Hypothetical Bias in Contingent Valuation. *Society for Personality and Social Psychology* , 30 (9), 1108-1121.
- Akta Cukai Pendapatan Peraturan dan Undang-undang (1967 dengan pindaan 2013). *Undang-undang Malaysia*, Kuala Lumpur: MDC Publisher.

- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: a theoretical analysis. *Journal of Public Economics* , 1, 1.
- Are SMI's Really at Risk? (1999, 7 February). *The Star* .
- Ariff, M., & Pope, J. (2002). *Taxation and Compliance Cost in Asia Pacific Economies*. Penerbit UUM.
- Armitage, C. J., & Conner, M. (1999a). The theory of planned behavior: Assessment of predictive validity and perceived control. *British Journal of Social Psychology Society* , 38, 35-54.
- Baldry, J., & McKinsty, K. (1997). Explanning the Growth in Usaga in Tax Ejents by Australian Personal Income Taxpayers. *Australian Tax Forum* , 13, 135-153.
- Banci Ekonomi 2011: Profil Perusahaan Kecil dan Sederhana, Jabatan Perangkaan Malaysia, <http://www.statistics.gov.my>, 12 September 2014
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Bansal, H. S., & Taylor, S. F. (2002). Investigating Interactive Effects in the Theory of Planned Behavior in a Service Provider Swithcing Context. *Psychology and Marketing* , 19 (5), 407-25.
- Bardai, B. (1992). Tax Illiteracy in Malaysia: Problems and Solutions. *ACCAMADIA, Journal of School of Accountancy, MARA Institute of Technology*, 11 (2), 6-35.
- Baron, K., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research,: Conceptual, strategic and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182
- Becker, G. (1968). Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169-217.
- Bird.S. (1994). Helping Tax Ejent Help Taxpayers'. *Australian Tax Forum* , 11 (1), 123-151.
- Blaufus, K, Bob, H., Hundsdoerfer, J., Kiesewetter, D., & Wiemann, J. (2013). Decision heuristics and tax perception- An analysis of a tax cut cum base broadening policy. *Journal of Economic Psychology*, 35, 1-16.

- Bloomquist, M., Albert, K.M., & Edgerton, L. R. (2007), Evaluating Preparation Accuracy of Tax Practitioners: A Bootstrap Approach, IRS Research, <http://www.irs.gov/pub/irs-soi/07resonfbloon>.
- Blumenthal, M., & Christian, C. (2004). Tax Preparers. In Aaron, H. J., & Slemrod, J. *The crisis in tax administration*, (201-227), Washington, US: Brookings Institution.
- Bobek, D. D. (1997). *Tax Fairness: How Do Individuals Judge Fairness and What Effect Does it have on their behavior*. Ph.d Dissertation, University of Florida Gainesville.
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). An investigation of the theory of planned behavior and the role of moral obligation in the tax compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15, 13-38.
- Bobek, D. D., Hatfield, R. C., & Wentzel, K. (2005). An investigation of why taxpayers prefer refunds: A theory of planned behavior approach. *Journal of the American Taxation Association*, 1, 1-36.
- Bock, G. W., & Kim, Y. G. (2002). Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes About Knowledge Sharing. *Information Resources Management Journal*, 15 (2), 14-21.
- Brucks, M. (1985), The effect of product class knowledge on information search behavior. *Journal of Consumer Research*, 12(11), 1-16.
- Buchan, H. (2005). Ethical decision making in the public accounting profession: an extension of Ajzen's theory of planned behavior. *Journal of Business Ethics*. 61(2), 165-181.
- Burnett, D. (1998). Testimony of Douglas C. Burnett. *The National Society of Public Accountants*, 43 (2), 39-46.
- Bush, A. J., Smith, R., & Martin, C. (1999). The Influence of Consumer Socialization Variables on Attitude Toward Advertising: A Comparison of African-Americans and Caucasians. *Journal of Advertising*, 28 (3), 13-24.
- Castanier, C., Deroche, T. & Woodman, T. (2013). Theory of planned behaviour and road violations: The moderating influence of perceived behavioural control. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 18, 148-158.
- Chan, C., Troutman, C., & O'Bryan, D. (2000). An Expanded Model of Taxpayer Compliance: Empirical Evidence from the United States and Hong Kong. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 9 (2), 83-103.

- Chan, D.C.N., Wu, A.M.S., & Hung, E.P.W. (2010). Invulnerability and the intention to drink and drive: An application of the theory of planned behavior. *Accident Analysis & Prevention*, 42(6), 1549-1555.
- Chang, M. K. (1998). Predicting Unethical Behavior: A Comparison of the Theory of Reasoned Action and The Theory of Planned Behavior. *Journal of Business Ethics* , 17 (6), 1835-1834.
- Charbaji, A., & Mikdashi, T. (2003). A Path Analytic Study of the Attitude Toward E Government in Lebanon, *Corporate Governance*, 3(1), 76-82.
- Chen, C., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a New General Self-Efficacy Scale. *Organizational Research Methods* , 4 (1), 62-83.
- Cheng, S., Lam, T., & Hsu, C.H.C. (2005). Testing the sufficiency of the theory of planned behavior: a case of customer dissatisfaction response in restaurants. *Hospitality Management*, 24, 475-492.
- Chiou, J. (2002). The effect of attitude, subjective norm and perceived behavioral control on consumer's purchase intentions: The moderating effects of product knowledge and intention to social comparison information, *Proceedings National Sciences Council, Republic of China, China*, 9(2), 298-308.
- Chu, P., & Wu, T. (2004). Factors Influencing Tax Payer Information Usage Behavior: Test of An Intergrated Model. *The Eighth Pacific Asia Conference on Information Systems*. Shanghai, China.
- Chua, Y.P. (2006). *Kaedah penyelidikan, Buku satu*, Kuala Lumpur, Mc-Graw Hill.
- Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research* , 16 (1), 64-73.
- Coakes, S. (2005), *SPSS: Analysis without anguish, Version 12 for windows*, Australia, John-Wiley & Sons.
- Coakes, S., & Steed, L. (2003), *SPSS: Analysis without anguish, Version 11 for windows*, Australia, John-Wiley & Sons.
- Cook, A. & Fairweather, J. (2007). Intention of New Zealanders to purchase lamb or beef made using nanotechnology. *British Food Journal*, 109((9), 675-688.
- Cooper, D. & Schindler,P. (2008). *Business research methods*. New York, McGraw-Hill.
- Cordano, M., & Frieze, I (2000), Polution reduction preferences of US environmental managers: Applying Ajzen's theory of planned behavior. *Academy of Management Journal*, 43(4), 627-641.

- Cowell, F. A. (1990). *Cheating the Government*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Crane, S.E., & Nourzad, F. (1990). Tax rates and tax evasion: Evidence from California amnesty data. *National Tax Association*, 43(2), 189-199.
- Croy, G., Gerrans, P., & Speelman, C. (2010). The role of relevance of domain knowledge, perceptions of planning importance and risk tolerance in predicting saving intentions. *Journal of Economic Psychology*, 31(6), 860-871.
- Daniel, J. M. (1989). *Measuring Social Attitudes*. New York: Teachers College Press.
- Das, G. (2014). Factors effecting Indian shoppers' attitude and purchase intention: An empirical check. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 561-589.
- David, D. (2001). *Social Research Method*. New York: Prentice Hall.
- Davidson, S. (2009). Should Australian Tax Payers Lodge Annual Tax Return? *Institute of Public Affairs*.
- Devos, K. (2007). Measuring and analysing deterrence in taxpayer compliance research. *Journal of Australian Taxation*, 10(2), 182-203.
- Djawadi, B. M., & Fahr, R. (2013). The impact of tax knowledge and budget spending influence on tax compliance, IZA Discussion Paper, 7255.
- Dunn, I.K., Mohr, P., Wilson, J. C., & Wittert, A. G. (2011). Determinants of fast food consumption. An application of the theory of planned behaviour. *Appetite*, 57(2), 349-357.
- Education, Culturalisation to increase Compliance Rate for Income Tax (2011, 19 July). *Bernama*.
- Efebera, H. K. (2000). *Determinants of Tax Compliance Behavior: An Examination of Low Income Taxpayers' Intention*. Dissertation: University of South Florida.
- Elliot, M. A., Armitage, C., & Baughan, C. (2003). Driver's Compliance Speed Limits: An Application of the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 964-72.
- Erard, B. (1990). *Tax Practitioners and Tax Compliance: A Microeconomic Analysis of the Decision to Engage a Tax Preparer and Its Consequences*. Phd Dissertation, University of Michigan, Klepper.
- Eriksen, K., & Fallan, L. (1996). Tax knowledge and Attitudes Towards Taxation: A Report on a Quasi-experiment. *Journal of Economic Psychology*, 17, 387-402.

- External Revenue Services Report 6. (1984). Internal Revenue Service of United of States
- Fielding, K.S., McDonald, R., & Louis, W.R. (2008). Theory of planned behaviour, identity and intentions to engage in environmental activism, *Journal of Environmental Psychology*, 28 (4), 318-326.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- FMM Comments on the 2009 Budget. Persekutuan Pekilang-Pekilang Malaysia. Press Release 2008,29 August 2008. (<http://www.fmm.com.my>)
- Friedland, N., Maital, S., & Rutenberg, A. (1978). A simulation study of income tax evasion. *Journal of Public Economics* , 10, 107-116.
- Fu, J.R., Farn, J.R., & Chao, C.K. (2006). Acceptance of electronic tax filing: A study of intention taxpayer. *Information Management*, 43(1), 109-126.
- Giles, M., & Rea, A. (1999). Career self efficacy: An application of theory of planned behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* , 72, 393-398.
- Godin, G., Valois, P., Lepage, L., & Desharnais, R. (1992). Predictors of smoking behaviour: an application of Ajzen's theory of planned behavior. *British Journal of Addition* , 87, 1335-1343.
- Government to defer GST rule. *The Star*. 23 February 2006.
- Gretebeck, K. A., Blue, C. L., & Huston, S. A. (2007). Physical Activity and Function in Older Adults: Theory of Planned Behavior. *Am JHealth Behavior* , 31 (2), 203-214.
- Guo, R., McAleese, W.J., Appleby, K.M., Guo, J., Zhang, W., Huang, Y., & Peterson, T.(2014), Predictors of Intention to Use Condoms Among Chinese College Students, *Journal of Community Health*, 39(4), 712-718.
- H&R Block, (2002), *Reports Record Tax Season Results*, IRS.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. (5 Ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hajah Mustafa, M.H.(1996). An Evaluation of the Malaysian Tax Administrative System, and Taxpayers' Perceptions Toward Assessment Systems, Tax Law Fairness, and Tax Law Complexity. *PhD. Dissertation, Universiti Utara Malaysia* .

- Hair, I., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis*. (6 Ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hamed, A.B., Mohd Daud, R., & Abdul Khalid, S.N. (2001). *Asas Pengurusan Perniagaan*. (2 Ed.). Sintok, UUM Press.
- Hanno, D., & Violette, G. R. (1996). An Analysis of Moral and Social Influences on Taxpayer Behavior. *Behavioral Research in Accounting*, 8.
- Hashim, M. K. (1999). A Study on the Weakness of SME in the Malaysian Manufacturing Sector. *TITISAN*, July.
- Hashim, M. K. (2002). *Small and Medium Sized Enterprises in Malaysia: Development Issue*. Pearson Malaysia Sdn Bhd.
- Hashim, M., & Sa'ari, A. (2005). *Issues and Research Agenda for Malaysian SMEs Revisited cited in Hashim, Mohd Khairuudin (2005) Small and Medium-Sized Enterprise in Malaysia: Challenges in the New Economy*. Penerbit UUM.
- Hashim, K.F., & Tan, F.B. (2015). The mediating role of trust and commitment on members' continuous knowledge sharing intention. *International journal of Information Management*, 35, 145-151.
- Herath, T., & Rao, H.R. (2009). Encouraging information security behaviors in organizations: Role of penalties, pressures and perceived effectiveness. *Decision Support Systems*, 47(2), 154-165.
- Hevey, D., Perti, M., Thomas, K., Maher, L., Chuinneagain, S., & Craig, A. (2009). The relationship between prostate cancer knowledge and belief and intentions to attend PSA screening among at risk men. *Patient Education and Counselling Journal*, 74(2), 244-249.
- Hite, P., Toby, S., & Bryan, C. (1992). Reasons for Prepaers Usage by Small Business Owners: How Compliant Are They. *The National Public Accountant*, 37, 20-6.
- Hsieh, J.P. (2014). Physicians' acceptance of electronic medical records exchange: An extension of the decomposed TPB model with institutional trust and perceived risk, *International Journal of Medical Informatics*, In Press, <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.08.008>
- Hsu, T., Wang, Y., & Wen, S. (2006). Using the decomposed theory of planned behaviour to analyse consumer behavioural intention mobile text message coupons. *Journal of Targeting Measurement and Analysis for Marketing*, 14 (4), 309-324.

- Hung, S.Y., Chang, C.M., & Yu, T.J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97-122.
- Hung, Y.S., Tang, Z.K., Chang, M.C. & De Ke, C. (2009). User acceptance of intergovernmental service: An example of electronic document management system, *Government Information Quarterly*, 26(2), 387-397.
- Ingram, K. L., Cope, J. G., Harju, B. I., & Wuensch, K. L. (2000). Applying to Graduate School: A Test of the Theory of Planned Behavior. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15 (2), 215-226.
- Iyoke, C.A, Onah, E.H., & Onwasigwe, C.N. (2006), Teachers' Attitude is not an impediment to Adolescent Sexuality Education in Enugu, Nigeria. *African journal of reproductive health*, 10(1), 81-90
- Jackson, B., & Milliron, V. (1986). Tax Compliance Research: Findings, Problems and Prospects. *Journal of Accounting Literature*, 1 (5), 125-165.
- Johns, B., Dunlop.C., & Sheehan, W. (1989). *Small business in Australia: Problems and prospects*. Sydney: Allen and Unwin..
- Josphine, J. (2009, February 12). Pengarah Negeri Kedah/Perlis, Lembaga Hasil Dalam Negeri. (M. Marimuthu, Penemu duga)
- Kamil,I. (2002). *Gelagat Kepatuhan Zakat Gaji di Kalangan Kakitangan Awam*. Tesis Ph.D,Universiti Utara Malaysia, Malaysia.
- Kamil, I., & Mahdzan, A. (2002). Peranan Sikap Dalam Gelagat Kepatuhan Zakat Pendapatan Gaji. *Analisis*, 9 (1&2), 171-191.
- Kaplan, S. E., & Reckers, P. M. (1985). A Study of Tax Evasion Judgements. *National tax Journal*, 38 (1), 97-102.
- Karjaluoto, H., Mattila, M., & Pento, T. (2002). Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland. *The International Journal of Bank Marketing*, 3, 261-272.
- Kasipillai, J. (1998). Malaysia: A Self-assessment system? *Asia Pacific Tax Bulletin*, 4(6), 216-220.
- Kasipillai, J. (2001). *Issues and Solution in Malaysian Taxation*. University Utara Malaysia Press, Sintok .
- Kasipillai, J. (2007). *A comprehensive guide to Malaysian Taxation under Self Assessment System*. Selangor. Malaysia: Mc Graw Hill.

- Kasipillai, J., & Baldry, J. (1998). What do Malaysian taxpayers know? *Malaysian Accountant* , 2-7.
- Kasipillai, J., & Hajah Mustafa, M.H. (2000). Tax Professionals Views on Self Assessment System. *ANALYSIS* (1 & 2), 107-122.
- Kasipillai, J., Aripin, N., & Amran, N. A. (2003). The Influence of Education on Tax Avoidance and Tax Evasion. *e-Journal of Tax Research* , 1 (2), 134-146.
- Kasipillai, J., Hajah Mustafa, H.M., Noraza, M., & Munusamy, M. (1999). Are Malaysian Taxpayers Prepared for the Self Assessment System. *Tax Nasional* , September, 9-17.
- Katz, D. (1960). The Functional Approach of the Study of Attitudes. *Public Opinion Quarterly*, Summer, 163-204.
- Kerlinger, F. N. (1986). *Foundations of Behavioral Research* (ed. 3). Fort Worth TX: Holt, Rhinehart and Winston Inc.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2000). *Foundations of behavioral research*: Fort Worth: Harcourt Brace College.
- Kidwell, B., & Jewell, D. (2003). An Examination of Perceived Behavioral Control: Internal and External Influences on Intention. *Psychology & Marketing* , 20 (7), 625-642.
- Kim, C., Kim, S., Im, S., & Shin, C. (2003). The effect of attitude and perception on consumer compliant intentions. *Journal of Consumer Marketing* , 20 (4), 352-371.
- Kim, E., Ham S., Yang S., & Choi G. J. (2013). The role of attitude, subjective norm and perceived behavioral control in the formation of consumers' behavioral intentions to read menu labels in the restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 203-213.
- Klepper, S., & Nagin, D. (1989). The Role of Tax Preparer in Tax Compliance. *Policy Science* , 22 (2), 167-194.
- Koettters, M. (2008). It's time to decide if professional tax help is warranted. *Tribune Business News* , Washington, January 12.
- Lahaut, V., Jansen, H., Van de Mheen, D., & Garrestsen, H. (2002). Non response bias in a sample survey on alcohol consumption. *Alchol and Alcholism*, 37(3), 256-260.
- Laporan Tahunan Lembaga Hasil Dalam Negeri 2005. (2008). Didapatkan dari <http://www.hasil.org.my>. 10 September 2008

- Lau, A. S. (2002). Strategies to Motivate Brokers Adopting on Line Trading in Hong Kong Financial Markets. *Review of Pacific Basic Financial Markets and Policies*, 5 (4), 471-489.
- Lean, O.K., Zailani, S., Ramayah, T., & Fernando, Y. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia, *International Journal of Information Management*, 29(6),458-475.
- Lewis, A. (1982). *The Psychology of Taxation*. St Martin Press.
- Liao, C., Chen, J.L., & Yen, D. C. (2007), Theory of planning behavior (TPB) and customer satisfaction in the continued use of e-service: An integrated model, *Computers in Human Behavior*, 23(6), 2804–2822
- Lin, S. (1993). *Income Tax Return Preparation Fees and Tax Savings of Using Tax Return Preparers*. Phd Dissertation, Arizona State University.
- Lin,L., & Chen, C. (2006). The influence of the country of origin image, product knowledge and product involvement on consumer purchase decisions: An emprical study of insurance and catering services in Taiwan. *Journal of Consumer Marketing*, 23(5), 248-265.
- Lindner, J., Murphy, T., & Briers, G. (2001). Handling nonresponse in social science research. *Journal of Agricultural Education*, 42(4), 43-53.
- Ling, M. (2002). Towards Electronic Filing System. *Akauntan Nasional* , April, 28-32.
- Loh, Alfred, M.Ariff, Ismail, Z., Shamser, M., & Ali, M. (1997). Compliance Cost of Corporate Taxation in Malaysia. *Pacific Accounting Review* , 3, 137-176.
- Long, E., & Caudill, B. (1987). The Usage and Benefits of Paid Tax Return Preparation. *National Tax Journal* , Mar,40 (1), 35-46.
- Loo, E.C. (2011). *The influence of the introduction of self assessment on compliance behaviour of individual taxpayers in Malaysia*. Phd Thesis, University of Sydney.
- Loo, C., & Ho, K. (2005). Compentency of Malaysian Salaried Individuals in Relation to Tax Compliance under Self Assessment. *e-Journal of Tax Research* , 3 (1), 45-62.
- Loo, E. C. (2006). Determinants of Individual Taxpayers Compliance Behavior: Experince of the transition from pre to post Sel Assesement. *7th International Tax Administration Conference*. ATAX UNSW.
- Maes, J., Leroy, H., & Sels, L. (2014). Gender differences in entrepreneurial intentions: A tpb multi group analysis at factor and indicator level, *European Management Journal*, 32, 784-794.

- Malik, O.F., Waheed, A., & Malik, K.U.R. (2010). The mediating effects of job satisfaction on role stressors and affective commitment. *International Journal of Business and Management*, 5(1), 223-235.
- Mathieson, K. (1991). Predicting user intentions: Comparing the thechnology acceptance model with theory of planned behavior. *Information System Research*, 173-191. (<http://dx.doi.org/10.1287/isre.2.3.173>).
- McCaffery K, Wardle J., & Waller,J. (2003). Knowledge, attitudes and behavioural intentions in relation to the early detection of colorectal cancer in the United Kingdom. *Preventive Medicine*, 36(5), 525–535..
- McKerchar, M. (1995). Understanding Small Business Taxpayers: Their Sources of Information and Level of Knowledge of Taxation. *Australian Tax Forum* , 12 (1), 25-41.
- MIA. (2012). Laporan Tahunan Institut Akauntan Malaysia.
- Miller, C. D. (1991). *Handbook of Research Design and Social Measurement*. Newbury Park, California, Sage Publication.
- Milliron, V. (1985). An Analysis of the Relationship Between Tax Equity and Tax Complexity. *Journal of the American Taxation Associates* , Fall, 17-31.
- Milliron, V. (1985). A Behavioral Study of the Meaning and Influence of Tax Complexity. *Journal of Accounting Research Research* , 23, 794-816.
- MIT. (2013). Laporan Tahunan Institut Percukaian Malaysia
- Mitchell, A. M., Jones, B. G., & Krumboltz, J. D. (1979). *Social Learning and Career Decisions Making*. Carrol Press, Cranston, RI.
- Mohd Azizul, J. (2014, November 11). Penolong Pengarah, Bhg Perangkaan dan Data, Lembaga Hasil Dalam Negeri. (emel: mohdazizul@hasil.gov.my)
- Mokthar, R., & Zainuddin, Y. (2011), Enterpreneurial Intention of Accounting Students in Malaysian Polytechnics Institution: A Theory of Planned Behavior, *Proceedings: Global Business and Social Science Research Conference*, Beijing, China, paper 461.
- Moore, J. N., Raymond, M. A., Mittelstaedt, J. D., & Tanner Jr, J. F. (2002). Age and Consumer Socialization Ejent Influences on Adolescents' Sexual Knowledge, Attitudes and Behavior: Implication for Social Marketing Initiatives and Public Policy. *Journal of Public Policy & Marketing* , 21 (1), 37-52.

- Mortwitz, V. G., & Fitzsimons, G. J. (2004). The Mere Measurement Effect: Why Does Measuring Intentions Change Actual Behavior? *Journal of Consumer Psychology*, 14 (1&2).
- Moschis, G. P., Gilbert, A., & Churchill, J. (1978). Consumer Socialization: A Theoretical and Empirical Analysis. *Journal of Marketing Research*, 15, 599-609.
- Mueller, D.J. (1986). *Measuring Social Attitudes*, Columbia University, New York: Teachers College.
- Natrah, S. (2011). Fairness Perception and Compliance Behavior: Taxpayers Judgement in Self Assessment Environments, *PhD. Dissertation, University of Canterbury*.
- Natrah, S., Muzainah, M., & Idawati, I. (2003). The Self Assessment and Its Compliance Costs. *SEMACC 2003 - Research Proceedings: Issues and Challenges Confronting the Accounting Profession Today*. Kangar, Malaysia.
- Newsberry, K. J., Reckers, P. M., & Wyndelts, R. W. (1993). An Examination of tax practitioner decisions: The role of preparer sanction and framing effects associated with client condition. *Journal of Economic Psychology*, 14 (2), 439-452.
- Nor Aziah, M. (2004). *Land tax administration and compliance attitude in Malaysia*, unpublished doctoral dissertation, University of Nottingham, United Kingdom
- Nor Aziah, A. M., Hasseldine, J., & Hodges, R. (2005). The Determinants of Malaysian Land Taxpayers' Compliance Attitudes. *eJournal of Tax Research*, 3 (2), 206-221.
- Norsiah, A. (2004), Sikap terhadap cukai dari perspektif gender. *Akademika*, 65, 125-135.
- Notani, A. S. (1998). Moderators of Perceived Behavioral Control's Predictiveness in the Theory of Planned Behavior: A Meta-Analysis. *Journal of Consumer Psychology*, 7 (3), 247-271.
- Notani, A.S. (1997). Perceptions of affordability: Their role in predicting purchase intent and purchase *Journal of Economic Psychology*, 18 (1997), 525-546.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (ed. 2). New York: Mc Graw Hill.
- Oskamp, S. (1991). *Attitudes and Opinion* (ed. 2). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Ozer, M. (2011). Understanding the impact of product knowledge and product type on the accuracy of intentions based new product predictions, *European Journal of Operational Research*, 211(2), 359-369.

- Palil, M. R. (2010). *Tax knowledge and tax compliance determinants in self assessment system in Malaysia*. Ph.D. thesis, University of Birmingham.
- Palil, M. R. (2005). Taxpayers knowledge: a descriptive evidence on demographic factors in Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* , 7 (1), 11-12.
- Pavlou, P. & Chai, L. (2002). What drives electronic commerce across cultures? Across-cultural empirical investigation of the theory of planned behavior. *Journal of Electronic and Commerce Research*, 3(4), 240-253.
- Payre, W., Cestac, J. & Delhomme, P. (2014). Intention to use a fully automated car: Attitude and priori acceptability. *Transportation Research Part F*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.trf.2014.04.09>
- PKS disasar sumbang 41% KDNK menjelang 2020, (2014, Jun, 24). Utusan Malaysia.
- Povey, R., Conner, M., Sparks, P., James, R., & Sheperd, R. (2000). The Theory of planned Behavior and Health Eating: Examining Additive and Moderating Effects of Social Influences Variables. *Psychology and Health* , 14, 991-1006.
- Powpaka, S. (2002). Factors affecting managers' decision to bribe: An empirical investigation. *Journal of Business Ethics*, 40(3), 227-248
- Price, J. E. (1992). The Taxpayers Knowledge Index As A Clue to Non Compliance. *Nov 12-13, IRS Research Conference*.
- Qu, Y., Liu, Y., Zhu, Q., & Liu, Y. (2014). Motivating small displacement car purchasing in China, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 67(Sept), 47-58.
- Rah, J. H., Hasler, C. M., Painter, J. E., & Chapman Novakofski, K. M. (2004). Applying the Theory of Planned Behavior to Women's Behavior Attitudes on and Consumption of Soy Products. *Journal of Nutrition Education Behavior* , 36, 238-244.
- Ram Al-Jaffri, S. (2010). *Gelagat Kepatuhan Zakat Perniagaan di Negeri Kedah*. Unpublished PhD Thesis, Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Ramayah, T. (2007). *Developing and testing moderators and mediators in management research for Ph.D candidates (INTAN)*. Penang, Unversiti Sains Malaysi
- Ramayah, T., Yusliza, M. Y., Norzalila, J., & Ibrahim, A. (2009). Applying the Theory of Planned Behavior to Predict Internet Tax Filing Intentions. *International Journal of Management* , 26 (2), 272-284.

- Reckers, P., Sanders, D., & Roark, S. (1994). The influence of ethical attitudes on taxpayer compliance, *National Tax Journal*, 47, 814-825.
- Rhodes, R. E., & Courneya, K. S. (2003). Investigating multiple components of attitude, subjective norm and perceived control: An examination of the theory planned behavior in the exercise domain. *British Journal of Social Psychology*, 42, 129-146.
- Rich, G. A. (1997). The sales manager as a role model: effects on trust, job satisfaction and performance of salespeople. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25 (4), 319-28.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioural sciences*. (2nd ed.) New York: Holt Rinehart & Winston.
- Rossi, C, de Matos, C., & Ituassu, C. (2007). Consumer attitudes toward counterfeits; A review and extension. *Journal of Consumer Marketing*, 24(1), 36-47.
- Sanford, C. (1989). What it Cost to Pay Tax: Policy Issues. *Accountancy*, 113-4.
- Sapiei, N. S., & Abdullah, M. (2008). The Compliance Costs of the Personal Income Taxation in Malaysia. *The 8th International Business Research Conference, March 27-28*. Dubai, UAE.
- Schaupp, L. C., & Carter, L. D. (2009). Antecedents to e-File Adoption: The U.S Citizen's Perspective. *EJournal of Tax Research*, 7 (2), 158-170.
- Schifter, R., & Ajzen, I. (1985). Intention, perceived control and weight loss: An application of theory of planned behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 843-851.
- Sekaran, U. (2003). *Research Method for Business*. New York: John Wiley and Sons.
- Seo, J.W., Green, C.B., Ko, J.Y., Lee, S., & Schenewark, J. (2007). The effect of web cohesion, web commitment and attitude toward the website on Intentions to use NFL team websites. *Sports Management Review*, 10 (3), 231-252.
- Shalihen, M.S. (2011). *Faktor Penentu Niat Kepatuhan Cukai Jualan Tempatan*. Tesis Ph.D: Universiti Utara Malaysia.
- Shaw, D., & Shiu, E. (2003). Ethics in consumer choice: a multivariate modelling approach. *European Journal of Marketing*, 37 (10), 1485-1498.
- Shih, Y., & Fang, K. (2004). The use of decomposed theory of planned behavior to study internet banking in Taiwan. *Internet Research*, 14 (3), 213-23.

- Shin, Y. H., Chia, M. C., & Ting, J. Y. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly* , 23, 97-122.
- Sheffrin, S. M., & Triest, R. K. (1992). Can Brute Deterrence Backfire? Perceptions and Attitudes in Taxpayer Compliance. *Why People Pay Taxes: Tax Compliance and Enforcement* (pp. 193-218). Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Silver, D. P. (1995). Tax Compliance and taxpayer attitude: over the last forty years. this country has experienced a taxpayer revolt. *National Public Accountant* , 40 (11), 32-35.
- Sin, S.S., Md Nor, K., & Al-Agaga, M.A. (2012). Factors Affecting Malaysian young consumers' online purchase intention in social media websites. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 40, 326-333.
- Singh, V. (2002). Issues Relating to Self Assessment . Dalam M. Ariff, & J. Pope, *Taxation and Compliance Cost in Asia Pacific Economy* (hlm. 269-277). Sintok, UUM.
- Singh, V. (2003). *Tax Compliance and Ethical Decision Making: A Malaysian Perspective*. Petaling Jaya: Longman.
- Singh, V., & Bhupalan, R. (2002). The Malaysian Self Assessment System of Taxation: Issues and Challenges. *Akauntan Nasional*, Jan/Feb, 10-15.
- Slemrod, J. (1985). The Return to Tax Simplification: An Econometric Analysis. *National Bureau of Economic Research Working Paper No.1756, Oct* .
- Slemrod, J., & Sorum, N. (1984). The Compliance Cost of the US Individual Income Tax System. *National Tax Journal* , 37 (14), 416-474.
- Smart, M. (2012). *Applying the theory planned behavior and structural equation modelling to tax compliance behavior: A New Zealand Study*, Phd Thesis. University of Canterbury
- SME Corp. (2013). *Guideline for New SME Definition*, SME Corp Malaysia.
- Song, Y., & Yarbrough, T. (1978). Tax Ethics and Taxpayer Attitudes: A Survey. *Public Administration Review* , 38 (5), 442-452.
- Spark, P., Guthrie, C. A., & Shepherd, R. (1997). The dimensional structure of the perceived behavioral control construct. *Journal of Applied Social Psychology* , 27, 418-38.
- Statistic of Income Buletin. (1983). *Internal Revenue Service* , Summer, 43-56.

- Sutinen, J., & Kuperan, K. (1999). A socio economic theory of regulatory compliance. *International Journal of Social Economics* , 26 (1,2,3), 174-193.
- Tan, M., & Fatt, C. C. (2000). The Impact of Tax Knowledge on the Perception of Tax Fairness and Attitudes Towards Compliance. *Asian Review of Accounting* , 8 (1), 44-58.
- Tarkiainen, A., & Sundqvist, S. (2005). Subjective norms, attitudes and intentions of Finnish consumers in buying organic food. *British Food Journal*, 107(11), 808-822.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: a study of consumer adoption intentions. *International Journal of Research Marketing* , 12, 37-55.
- Terry, D., & O'Leary, J. E. (1995). The Theory of Planned Behavior: The effects of perceived behavior control and self efficacy. *British Journal of Social Psychology*, 34, 199-220.
- Tigue, R. James, (2014), Paid Tax Return, United State Government Accountability Office, <http://www.gao.gov/assets/670/662356.pdf>, 8 April 2014.
- Tingkat jumlah pendaftaran. (2014, 28 Ogos). *Harian Metro* .
- Torgler, B. (2007). *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Cheltenham, UK: Edward Elgar
- Trafimow, D., Sheeran, P., Conner, M., & Finlay, K. A. (2002). Evidence that perceived behavioral control is a multidimensional construct: Perceived control and perceived difficulty. *British Journal of Social Psychological* , 41, 101-121.
- Trivedi, V. Shehate, M., & Mestelman, S. (2005). Attitudes, incentives and tax compliance, *Canadian Tax Journal*, 53(1), 29-61.
- Umeh, K., & Patel, R. (2004). Theory of panned behavior and ecstasy use: An analysis of mederator-interctions. *Bristish Journal of Health Psychology* , 9, 25-38.
- Vogel, J. (1974). Taxation and Public Opinion in Sweden: An Interpretation of Recent Survey Data. *National Tax Journal* , 24 (4), 499-513.
- Wahab, I. (1997). Developments in the Provision of external finance to Small and Medium Industries in Malaysia. *Akauntan Nasional* , January, 4-9.
- Wahyuni, S. (2012), Moslem Community Behavior in The Conduct of Islamic Bank: The Moderation Role of Knowledge and Pricing, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57, 290 – 298.

- Wallschutzky, I. (1984). Possible Causes of Tax Evasion. *Journal of Economic Psychology*, 5, 371-384.
- Watrick, M. (1994). Legislative justification and the perceived fairness of tax law changes: A referent cognitions theory approach, *The Journal of American Taxation Association*, 16(2), 106-123.
- White, R., Curatola, A., & Samson, W. (1990). A Behavioral Study Investigating the Effect of Knowledge of Income Tax Laws and Tax Policy on Individual Perceptions of Federal Income Tax Fairness. *Advances in Taxation*, 3, 165-185.
- Witte, A. D., & Woodbury, D. F. (1985). The effects of tax laws and tax administration on tax compliance: the case of the U.S individual income tax. *National Tax Journal*, 38 (1), 1-13.
- Yang, X., & Einstein, G. (2014). The impact of subjective norms on the intention to select fetal sex in rural China, *Women's Studies International Forum*, 41, 69-79.
- Yoon, C (2011). Theory of Planned Behavior and Ethics Theory in Digital Piracy: An Integrated Model. *Journal of Business Ethics*, 100(3), 405-417.
- Zainol, B. (2008). *Faktor-faktor Penentu Niat Gelagat Kepatuhan Zakat Pendapatan Gaji*. Tesis Ph.d, Universiti Utara Malaysia.
- Zainol, B., Kamil, M.I, & Faridahwati, M.S. (2009). Predicting compliance intention on zakah on employment income in Malaysia: An application of reasoned action theory. *Jurnal Pengurusan*, 28, 85-102.
- Zainol, B., Zainudin, M.Z, & Shalihen, M.S. (2015). An Investigation of Local Sale Tax Compliance: An Application of Theory of Planned Behavior. *Global Journal of Contemporary Research in Accounting, Auditing and Business Ethics (GJCRA)*, 1 (1), 201-212.
- Zeithalm, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60 (2), 31-46.
- Zikmund, W. G. (2004). *Business Research Methods*. New York: Dryden.
- Zhou, R., Rau, P.L.P., Zhang, W., & Zhuang, D. (2012). Mobile phone use while driving: Predicting drivers' answering intentions and compensatory decisions, *Safety Science*, 50(1), 138-149.